



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA PANADERIA  
PANEROS - CHICLAYO 2021”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. SANCHEZ MILIAN, SEGUNDO**

**PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres porque son los seres humanos que me dieron la vida y son mi mayor motivación que me permite seguir adelante a pesar de las diversas adversidades que me presente esta vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las personas que siempre me apoyaron para poder lograr mis objetivos a la institución Alas Peruanas a sus directivos y a su personal docente y administrativo que siempre me apoyo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación de marketing relacional permitirá a la panadería PANEROS conocer su entorno situacional para poder establecer estrategias que ayudarán a mejorar toda la calidad de servicio por ello se propone un plan que contribuirá en el buen manejo del servicio.

Esta investigación se realiza en un determinado periodo con acompañamiento de bases teóricas idóneas para dar una línea de seguimiento, posteriormente se realiza una evaluación de las encuestas de manera cuantitativa para tener datos específicos sobre lo evaluado. Cabe resaltar que la calidad de servicio es muy importante dentro de la organización ya que gracias a ello se llega a dar funcionamiento de la organización, actualmente la panadería PANEROS cuenta con deliciosos y variados tipos de pan, por lo cual está teniendo mucha acogida ,sin embargo existen clientes que mostraban un descontento ya que no se prestaba mucha atención a su pedido, ni trato adecuado ,por ello al finalizar se pudo concluir que si la organización no decidía mejorar o adaptarse a lo que el cliente merece podría encontrarse en una etapa muy desfavorable. A través de la aplicación del marketing relacional se demostró que la organización necesitaba una remodelación, reducción de tiempos en sus procesos de atención y producción y una mejor atención al cliente. Lo que se busca obtener en cada organización es la rentabilidad y más que toda la permanencia en el transcurso del tiempo sin que llegue a declinarse o pasar por pérdidas que tengan por consecuencia el cierre de la empresa. En esta pastelería se darán a conocer las debilidades con las que cuenta y fomentar el aprovechamiento de las fortalezas que presenta, dejando consigo al final conclusiones y recomendaciones que ayuden a la panadería PANEROS a tener una mayor acogida y ser la más reconocida de la región lambayecana.

## **ABSTRACT**

This relational market research work will allow PANEROS to know its situational environment to establish strategies that help improve the quality of the service, so a plan is proposed that will contribute to the proper management of the service.

This research is carried out in a given period with the accompaniment of adequate theoretical bases to provide a follow-up line, then a quantitative evaluation of the surveys is carried out to have specific data on those evaluated. It should be noted that the quality of service is essential in each organization, since it depends on the operation of the organization, currently the Brenda Restaurant has delicious dishes, so it is very welcome, however, there are customers who showed discontent since it was provided Attention to your request or to the appropriate treatment, so in the end it was concluded that if the organization did not decide to improve or adapt to what the client deserves, it could be at a very unfavorable stage. Through the application of relational marketing, it was demonstrated that the organization needed remodeling, time reduction and better customer service. What is sought in each organization is profitability and more than all the permanence in the course of time without diminishing or suffering losses that result in the closure of the company. In this restaurant, the weaknesses that it has and the use of the strengths that it presents will be presented, leaving in the end conclusions and recommendations that help the PANEROS to have a greater reception and be the most recognized in the lambayecana region.

## INDICE

<i>TITULO</i>	<i>i</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>IV</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
<i>INDICE</i>	<i>vii</i>
<i>INDICE DE TABLAS:</i>	<i>ix</i>
<i>INDICE DE IMÁGENES</i>	<i>xiv</i>
<i>INTRODUCCION</i>	<i>1</i>
<i>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</i>	<i>3</i>
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>11</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Justificación del estudio</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Limitaciones de la investigación</b>	<b>12</b>

<b><i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i></b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes del estudio	13
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Definición de términos	35
2.4. Hipótesis	36
2.4.1. Hipótesis general	36
2.5. Variables	36
2.5.1. Definición conceptual de la variable	36
2.5.2. Operacionalización de la variable:	37
<b><i>CAPITULO III: METODOLOGÍA</i></b>	<b>40</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación:	41
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	41
3.3. Población y muestra	43
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	45
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	46
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	46



<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	<b>47</b>
<b>4.1. Tabulación e interpretación de resultados</b>	<b>48</b>
<b>CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>	<b>101</b>
<b>CONCLUSIONES:</b>	<b>148</b>
<b>RECOMENDACIONES:</b>	<b>150</b>
<b>REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS:</b>	<b>151</b>
<i>Bibliografía</i>	<b>151</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>160</b>

#### **INDICE DE TABLAS:**

Tabla 1. Tiempo de funcionamiento del Restaurante Brenda.....	48
Tabla 2. Existencia de un plan de marketing para el Restaurante Brenda.....	49
Tabla 3. Estrategias de atención al cliente.....	50
Tabla 4. La manera en que se establece una relación más leal con los clientes .....	51
Tabla 5. Importancia de conocer más a los clientes .....	52
Tabla 6. Las instalaciones.....	53
Tabla 7. Servicio ofrecido por los trabajadores .....	54
Tabla 8. Ingreso de las personas al Restaurante Brenda.....	55
Tabla 9. Estrategias para ofrecer los productos de calidad.....	56
Tabla 10. Estrategias para que la empresa sea más conocida.....	57

Tabla 11. Utilidad de la calidad de servicio para dar rentabilidad a la empresa.....	58
Tabla 12. Capacitación del personal.....	59
Tabla 13. Frecuencia con la que los clientes retornan al local .....	60
Tabla 14.Productos más pedidos por los clientes .....	61
Tabla 15. Factores que se podrían aplicar al Restaurante.....	62
Tabla 16. Importancia de establecer una relación más cercana con el cliente.....	63
Tabla 17. Existencia de la persona que realiza publicidad .....	64
Tabla 18. Estrategias para darse a conocer con los clientes .....	65
Tabla 19. Beneficio del Restaurante al mantener una relación duradera con el cliente .....	66
Tabla 20. La aplicación de estrategias del marketing relacional en el restaurante .....	67
Tabla 21. Disposición de aplicar un plan de marketing Relacional.....	67
Tabla 22. Aceptación de la propuesta del plan de marketing relacional .....	68
Tabla 23.Lugar de procedencia .....	70
Tabla 24.Sexo.....	71
Tabla 25.Edad.....	71
Tabla 26.Ocupacion.....	72
Tabla 27. Medio por el cual se enteró del Restaurant Brenda .....	73
Tabla 28.Expectativas del Restaurant Brenda .....	74
Tabla 29.Errores cometidos en los registros del pedido.....	75
Tabla 30. Calidad de la comida del Restaurant Brenda.....	76
Tabla 31. Comodidad dentro del Restaurant Brenda.....	77
Tabla 32.Confianza en cuanto a la preparación.....	78
Tabla 33. Tiempo de espera al solicitar un pedido .....	79
Tabla 34. Calidad en el servicio .....	81

Tabla 35. Resolución frente a un problema presentado.....	82
Tabla 36. Amabilidad del personal.....	83
Tabla 37. Atención cuando requiere otro pedido el cliente .....	84
Tabla 38. Interés presentado de los mozos en los clientes .....	85
Tabla 39. Percepción del tiempo de servicio ofrecido en el Restaurant .....	86
Tabla 40.Confianza generada por cada empleado .....	87
Tabla 41. Comunicación establecida entre empresa y cliente .....	88
Tabla 42. Atención individualizada.....	89
Tabla 43. Comprensión y apoyo de los trabajadores a los clientes .....	90
Tabla 44. Los horarios de atención (8 am-6 pm).....	91
Tabla 45. Vestimenta.....	92
Tabla 46.Las instalaciones físicas .....	93
Tabla 47. Importancia de las instalaciones .....	94
Tabla 48. Calificación de los servicios higiénicos .....	95
Tabla 49. Importancia de la vestimenta dentro de la organización .....	96
Tabla 50.Dimension de la confiabilidad.....	97
Tabla 51.Dimension de la Responsabilidad.....	98
Tabla 52. Dimensión de la Empatía.....	99
Tabla 53. Dimensión de los Bienes Materiales o Tangibles.....	100
<b>Tabla 54.Numero de panes por mes .....</b>	<b>168</b>
<b>Tabla 55.Numero de panes en los meses restantes .....</b>	<b>169</b>

## INDICE DE FIGURAS:

Figura 1. Tiempo de funcionamiento del Restaurant Brenda .....	48
Figura 2. Existencia de un plan de marketing para el Restaurante Brenda.....	49
Figura 3. Estrategias de atención al cliente .....	50
Figura 4. La manera en que se establece una relación más leal con los clientes.....	51
Figura 5 . Importancia de conocer más a los clientes .....	52
Figura 6.Las instalaciones .....	53
Figura 7. Servicio ofrecido por los trabajadores.....	54
Figura 8. Ingreso de las personas al Restaurante Brenda .....	55
Figura 9. Estrategias para ofrecer los productos de calidad .....	56
Figura 10. Estrategias para que la empresa sea más conocida .....	57
Figura 11. Utilidad de la calidad de servicio para dar rentabilidad a la empresa .....	58
Figura 12. Capacitación del personal .....	59
Figura 13. Frecuencia con la que los clientes retornan al local .....	60
Figura 14. Productos más pedidos por los clientes.....	61
Figura 15. Factores que se podrían aplicar al Restaurante .....	62
Figura 16. Importancia de establecer una relación más cercana con el cliente .....	63
Figura 17. Existencia de la persona que realiza publicidad.....	64
Figura 18. Estrategias para darse a conocer con los clientes .....	65
Figura 19. Beneficio del Restaurante al mantener una relación duradera con el cliente .....	66
Figura 20. La aplicación de estrategias del marketing relacional en el restaurante.....	67
Figura 21. Disposición de aplicar un plan de marketing Relacional .....	68
Figura 22. Aceptación de la propuesta del plan de marketing relacional .....	69

Figura 23. Lugar de procedencia .....	70
Figura 24. Sexo.....	71
Figura 25.Edad .....	72
Figura 26. Ocupación .....	73
Figura 27. Medio por el cual se entero del Restaurant Brenda.....	74
Figura 28. Expectativas del Restaurant Brenda.....	75
Figura 29. Errores cometidos en los registros del pedido.....	76
Figura 30. Calidad de la comida del Restaurant Brenda .....	77
Figura 31. Comodidad dentro del Restaurant Brenda .....	78
Figura 32. Confianza en cuanto a la preparación .....	79
Figura 33. Tiempo de espera al solicitar un pedido.....	80
Figura 34. Calidad en el servicio.....	81
Figura 35. Resolución frente a un problema presentado .....	82
Figura 36. Amabilidad del personal .....	83
Figura 37. Atención cuando requiere otro pedido el cliente.....	84
Figura 38. Interés presentado de los mozos en los clientes .....	85
Figura 39. Percepción del tiempo de servicio ofrecido en el Restaurant.....	86
Figura 40. Confianza generada por cada empleado.....	87
Figura 41. Comunicación establecida entre empresa y cliente.....	88
Figura 42. Atención individualizada .....	89
Figura 43. Comprensión y apoyo de los trabajadores a los clientes .....	90
Figura 44. Los horarios de atención (8 am-6 pm) .....	91
Figura 45 . Vestimenta .....	92
Figura 46. Las instalaciones físicas.....	93

Figura 47. Importancia de las instalaciones.....	94
Figura 48. Calificación de los servicios higiénicos .....	95
Figura 49. Importancia de la vestimenta dentro de la organización .....	96
Figura 50. Dimension de la confiabilidad .....	97
Figura 51. Dimensión de la Responsabilidad .....	98
Figura 52. Dimensión de la Empatía .....	99
Figura 53. Dimensión de los Bienes Materiales o Tangibles .....	100
<b>Figura 54. Número de platos al mes desde junio-diciembre.....</b>	<b>168</b>
<b>Figura 55. Número de platos en los meses marzo-abril .....</b>	<b>169</b>

## **INDICE DE IMÁGENES**

Imagen 1. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio .....	30
Imagen 2. Ciclo de vida de un producto.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Imagen 3. Esquema del plan de Marketing .....	123

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación propone un plan de marketing relacional para mejorar la calidad del servicio en la panadería PANEROS. El marketing relacional es una herramienta que se suele utilizar mucho actualmente ya que lo que se busca es tener una relación a largo plazo. Es por ello que se tendrá mejores resultados ya que al marketing relacional le adoptaremos para establecer un plan , dentro de esta tesis se realizaron el diagnostico situacional de la organización, estrategias que permitirán la solución de dichos problemas, la implementación y el control respectivo de esta manera la organización cumplirá con los requisitos de los diversos clientes obteniendo así ganancias en los años posteriores, lo que se buscó es establecer relaciones a largo plazo con los diversos clientes obteniendo así una imagen positiva por ello se buscó conocer su comportamiento para lo cual se realizó una encuesta para conocer su percepción en cuanto al factor humano, infraestructura y calidad en el servicio.

Lambayeque está teniendo mucha afluencia de clientes que requieren de este servicio es por ello que debemos estar anticipados para poder solucionar a todos los problemas que se presenten dentro de la panadería PANEROS, es de conocimiento de todos que la cocina peruana es reconocida a nivel mundial, y dentro de ella la repostería está tomando gran presencia e importancia llegando a lugares donde ni siquiera antes se pensaba que podrían apreciar nuestra comida , por ello para lograr prosperar y mantener augusto a nuestros clientes se debería tener conocimiento de sus necesidades para no tener ningún inconveniente en el transcurso del tiempo.

Dentro de la presente investigación se realizará el análisis de la panadería PANEROS la cual constará de 5 capítulos:

En el primer capítulo se encuentra el problema de la investigación donde se abarcarán el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico se abarcan los antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de términos, hipótesis y las variables tanto dependiente como independiente.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología abarcan el tipo de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, valides y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados abarcan la tabulación e interpretación de resultados

En el quinto capítulo se encuentra la propuesta de solución donde se establecen las diversas estrategias que se plantean para dar solución a las necesidades que se presentan dentro de la panadería PANEROS.



## **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En este capítulo abarca la situación problemática en el contexto Internacional, Nacional y Local, para luego formular el problema, delimitación, justificación donde interviene las siguientes dimensiones: metodológica, practica y teórica relevante para la elaboración de los objetivos de estudio.

Un control adecuado de los procesos de servicio al cliente puede garantizar mayor fidelización de una marca, así como garantizar un mayor número de clientes, Cualquier empresa, debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia. (Jáuregui, 2015).

## **1.1 Planteamiento del problema**

### **Situación problemática**

En la actualidad las empresas, especialmente del sector gastronómico, como las pastelerías y panaderías en particular centran sus metas en aumentar las ventas descuidando mucho los servicios como el modo de brindarlos para poder satisfacer a los diversos clientes que se tienen.

El marketing relacional es parte del marketing en sí, que consiste en crear, fortalecer y mantener relaciones duraderas de las empresas con sus clientes, obteniendo un buen porcentaje de rentabilidad y crecimiento sostenible en el tiempo. Siendo esta, una estrategia eficaz para que las organizaciones puedan mantener clientes satisfechos y con la posibilidad de considerarse fieles. El marketing relacional es un proceso estratégico que se fundamenta en identificar, captar y mantener relaciones, tanto con los consumidores como con otros agentes de los grupos de interés de una empresa creando vínculos de confianza con la finalidad de un beneficio mutuo, de modo que los

objetivos de todas las partes se alcancen mediante interacciones y contactos que generan valor a lo largo del tiempo. (Reinares, 2017).

Según la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), comentó que la elaboración de tortas, galletas, panes, entre otros ha tenido un crecimiento del 4.1% en el primer semestre del 2018 y que se debe al buen resultado que tuvo el sector de la industria alimentaria en el 2017, en que la producción creció un 3.5%.

En el arte culinario el reconocido y famoso Gastón Jaramillo(2013). El crecimiento de la gastronomía a pasos gigantescos por ello se deben presentar estrategias para poder mantener fieles a nuestros clientes, mejor aún lograr identificarlos con la organización. Existen muchos restaurantes que solo se centran en presentar el producto, sin darle importancia a todos los pequeños detalles que podría causar un descontento en el cliente más aun ya no se llega a tomar importancia a la calidad en su totalidad.

### **En el contexto internacional**

En el blog, Yi Min Shum Xie (2018) nos muestra la situación digital en Chile, donde el 78% de la población chilena utiliza internet, con una cantidad de usuarios activos de medios sociales 99.2% y casi el 93% de los usuarios en medios sociales desde los teléfonos móviles. El problema es el tráfico donde el 55% proviene de las computadoras y laptops, el 42% provienen desde los teléfonos móviles, aumentando el 2% con respecto al año 2017. 2% provienen desde las tabletas o tablets, bajando un valor significado del 16% y 0.24% otros dispositivos como relojes inteligentes, consolas, entre otros. En los medios sociales como el Facebook son utilizados por 14 millones de usuarios y en Instagram 6 millones de usuarios Especial directivos. (2018) “Marketing relacional:

el secreto de por qué un cliente se fideliza con una marca” En su artículo nos señala que las revistas y las paginas online son el mejor medio para motivar a los clientes a que realicen sus compras, que a través de aquel que se desplaza por una tienda. Los usuarios mencionan que las revistas y las paginas online son un medio lo cual ayuda a poder planificar, decidir en realizar una compra. Llegando a la conclusión que las revistas y las paginas online son una herramienta que atrae y promueve al usuario a ir al punto físico de la tienda, con el fin de mantener una conversación y poder captarlo y fidelizarlo.

Según Hernández (2015) en México, ocho de cada 10 personas estarían dispuestas a pagar más con tal de obtener un mejor servicio. De hecho, 90% de los mexicanos se fija cada vez más en este aspecto para decidir una compra, el proceso de servicio al cliente es un claro diferenciador de la marca y un vínculo básico para generar fidelidad en los consumidores; sin embargo, no todas las compañías enfocan sus esfuerzos en dicho aspecto.

El entorno gastronómico es muy competitivo a nivel internacional por ello según Cabana Villca, Gálvez Vargas, & Muños Pizarro (2015). La gastronomía en Chile ha ido creciendo siendo así más competitiva por eso lo que se busca es realzar a la organización por alguna diferencia para que de esta manera se establezca una relación más estable y duradera dándole una solución a las diversas necesidades que pueda tener un cliente , por ello esta empresa buscaba seguir creando, manteniendo y desarrollando una relación que cumpla con los requisitos del cliente de manera duradera para que así se obtenga una ventaja competitiva dando así unas mejores ganancias , una mejor imagen de la organización e involucrando al cliente en una mejor relación como factor importante dentro del restaurante.

Bastidas y Sandoval (2017). En la actualidad señala que el marketing relacional tiene que seguir un planeamiento donde se pueda establecer estrategias para fidelizar clientes, ya que de esta manera se disminuirá las debilidades que pueda tener una empresa, destacando las oportunidades que permitan la mejora continua de las organizaciones o empresas.

### **En el contexto nacional**

A nivel nacional se presentan dificultades en cuanto a la calidad de servicio del cliente, para ello se debe establecer estrategias que ayuden a mejorar esta situación y evitemos de esta manera la pérdida de nuestras inversiones. Los siguientes autores hablan sobre el tema respectivo.

Valderrama (2017) menciona que el proceso de servicio al cliente consiste básicamente en forjar una serie de relaciones, en otras palabras, trata de involucrarse con los clientes y sus necesidades, un 40% de los clientes cambian de proveedor por razones de servicio, mientras que tan solo un 8% lo haría por motivos de precio y calidad del producto.

Dentro de un negocio según Silva Ipanaque (2015). La prestación de calidad de servicio es una parte muy importante ya que es una estrategia esencial para poder obtener el éxito y si se desea sobresalir como organización se debe de llevar a cabo ya que de esta manera se logrará sobrevivir en el mercado competitivo. La calidad del servicio hoy en día se está tomando como un tema central para poder establecer estrategias de marketing, por ello en su tesis se centraban la percepción de la calidad de servicio ya que la empresa El Lomito presentaba ciertos problemas en muchos aspectos tanto en la falta de conocimientos de apuntes de sus ventas dentro de un registro contable, la variedad en presentación de sus platos, no tenían la vestimenta adecuada y el personal era muy descortés con los clientes. Concluyendo que se debe determinar la percepción de los consumidores

a través del método SERVPERF para poder lograr conocer a nuestro cliente y así plantear determinadas estrategias.

El diario el Comercio (2015) en un informe titulado “Marketing digital: cómo invierten las empresas en el Perú”. Para empezar en el Perú el 68% de empresas peruanas destina entre el 10% y el 30% a acciones en el medio digital y solo el 1% de compañías le confía el 90% de su estrategia al mundo online, reveló una encuesta elaborada por Seminario Perú en el Congreso Anual de Marketing (CAMP).

### **En el contexto regional**

Monje Cubas (2015). La calidad de servicio ha sido una herramienta crucial para el desarrollo de las empresas a través de una eficaz atención al cliente. Hoy en día nos encontramos frente a un mercado cada vez más competitivo, donde el factor clave para cualquier empresa es la diferenciación. La gran cantidad de empresas existentes hacen que en la actualidad el cliente tenga un mejor poder a la hora de elegir un determinado producto, convirtiéndose de esta manera en el protagonista y el que generara el éxito o el fracaso de una determinada empresa. En la actualidad el cliente es muy importante y vital y se debe de satisfacer sus necesidades ya que nos encontramos frente a un mercado global muy competitivo. La calidad no se centra simplemente en el producto que se brinda, también la calidad debe estar dada por completo dentro del restaurante teniendo una infraestructura adecuada, una completa limpieza, una atención inmediata, amabilidad con el cliente entre otros. Para contrarrestar la alta competitividad y las demandas del mercado en esta tesis se propuso la aplicación de estrategias de atención al cliente en la que se brinda una alternativa que les permita mejorar la calidad de servicio, llegar a ser competitivos en el mercado a través el

rediseño de la carta del restaurante, capacitaciones ,rediseño de uniformes , el incremento de la fidelización a través de ofertas, merchandising y más aún se debe de mejorar la calidad en los procesos del producto.

Mestanza cáceres (2014). En el norte de nuestro país se ha logrado contar con una muy buena expectativa por parte de los diversos inversionistas y empresarios del diverso medio, más aún se dio a conocer que las ciudades del norte peruano han tenido un notable desarrollo, que se confirma que existe una mejora en sus indicadores económicos, convirtiéndose en una zona estratégicamente comercial. Chiclayo está teniendo un gran apogeo por ello se estableció que existe una gran demanda de productos y servicios, teniendo así un público mucho más informado y exigente en todos los nichos de mercado. Esta investigación se concentra en la elaboración de un plan de marketing para una panadería, también se hizo la identificación de sus ventajas, amenazas, oportunidades y fortalezas con las que cuenta la empresa, más aún se centró en su situación competitiva, se detalló también las costumbres y necesidades del público local, y por último se escogió la estrategia de la diferenciación brindándole un plus en lo que respecta a la idea de negocio.

La demanda es más exigente y va en aumento por ello las organizaciones como las panaderías deben anteceder con estrategias que permitan la retención de los clientes con la calidad presentada, antes de que el cliente abandone la visita al negocio.

## **En el contexto institucional**

Dentro de este contexto se realizará una breve descripción sobre el funcionamiento de la empresa para dar solución al problema a través de medidas necesarias.

Panadería PANEROS es una micro empresa que se dedica a la producción y comercialización de exquisitos y variados tipos de panes de la costa y de otras regiones, así como panes de nivel internacional, esta pastelería es integrada por una familia que incursionó en el mundo gastronómico hace 5 años ya que vieron rentable esta idea por tener conocimiento de los diversos preparados que contiene el mundo de la repostería, los postres que son presentados son variados y a un precio económico. En sus inicios contaba solo con 3 trabajadores que desempeñaban sus labores dentro de esta panadería, lo que generaba una lenta atención para la gran demanda que se presenta en el día a día. Cabe resaltar que las instalaciones no son las adecuadas para el establecimiento ya que no se da un buen servicio al cliente causando un poco de temor por la poca seguridad en el negocio, otro inconveniente en el negocio es la lentitud en la atención al servir un determinado pedido causando en los clientes gran incomodidad. La calidad del servicio aún no es muy buena por ello se deben crear estrategias de gran competitividad para apoderarse del mercado lambayecano ya que esta pastelería cuenta con postres de gran calidad, sin embargo los postres preparados en esta pastelería son deliciosos y muy apetecibles resaltando así la gran preparación, la ubicación del local es muy buena, contando con gran afluencia tanto de clientes locales como de las diferentes zonas de la ciudad y los precios establecidos por cada postre son muy competitivos y accesibles ante el público a diferencia de las demás panaderías de alrededor. En estos últimos meses se ha estado teniendo ventas altas y bajas trayendo un descontento a la organización ya que según referencia del dueño hace tiempo a tras las ventas eran demasiadas por ello se propone un plan de marketing



relacional como una herramienta que ayude a este restaurant permita la calidad de servicio lo que afianzara una atención adecuada a sus clientes permitiéndole a la empresa lograr sus objetivos para generar un incremento de rentabilidad dentro del negocio.

## **1.2. Formulación del problema**

¿El Marketing Relacional permitirá contribuir a la mejora de la calidad de servicio en la panadería PANEROS?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer un plan de marketing relacional para mejorar la calidad del servicio en la panadería PANEROS.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la percepción de la calidad del servicio en la panadería PANEROS.
2. Identificar las dimensiones actuales del marketing relacional en la panadería PANEROS.
3. Diseñar un Plan de Marketing Relacional para la calidad del servicio en la panadería PANEROS.

#### **1.4. Justificación del estudio**

##### **Científica:**

Los componentes de un buen servicio y una estrategia de mercadotecnia nos ayudan a contrarrestar la insatisfacción del cliente, antecediéndonos de una manera satisfactoria y eficiente a lo que el cliente requiere.

##### **Institucional:**

Los beneficios que se obtendrán dentro de la institución al establecer el plan de marketing relacional para mejorar la calidad de servicio del cliente serán el aumento de ganancias de una manera positiva, segura y estable, acompañado de la fidelización por parte de los clientes al ver este notable cambio.

##### **Social:**

Los beneficios que generará a nuestra localidad cuando la empresa esté en su máximo auge será el establecimiento de trabajo para las personas que lo requieran, con la respectiva calidad de atención al cliente, teniendo por consiguiente más ingresos para la panadería PANEROS.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

- La mayor limitación ocurrida dentro de la panadería PANEROS es el acceso a la información donde se desarrolla la investigación.
- Escases de antecedentes.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### **Internacionales.**

Choca, I., López, K. y Freire, F. (2019), en su investigación que tiene como título: *Marketing de tipo relacional para fidelizar a los consumidores de Baratodo S.A. en la ciudad de Guayaquil*. (Artículo científico). Revista observatorio de la economía latinoamericana. Guayaquil - Colombia, concluye que: el éxito de la estrategia de marketing relacional es dependiente de los beneficios que busca la organización, lo que genera los efectos positivos de factores como la confianza, la satisfacción, la gestión, la comunicación y la competencia para aumentar la lealtad del cliente.

Cervantes, (2016), en su tesis "*Cómo impacta el marketing relacional aplicado por Cinépolis Galerías en la fidelización de sus clientes de Zapopan, Jalisco 2016*", publicada por Universidad de Guadalajara. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva - correlacional, la población estaba conformada por el total de los clientes que acuden a la empresa "Cinépolis", se consideró una muestra 428 de los clientes actuales de la empresa. La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del marketing relacional aplicado por Cinépolis Galerías en la fidelización de sus clientes de Zapopan Jalisco 2016. El autor expresa que la suficiente relevancia a las herramientas de marketing relacional y la satisfacción del cliente, se esfuerzan por satisfacer y superar las expectativas de sus consumidores acondicionando los espacios con equipo y tecnología para la mejor comodidad de los clientes sin embargo como sabemos el mercado se encuentra en constante cambio y tendrá que seguir innovando en función de las nuevas tendencias

del mercado. El antecedente contribuye a entender que se debe mantener siempre una relación activa con los clientes; es decir la comunicación es fundamental para conocer sus necesidades y dar asesoramiento adecuado a la hora de utilizar los productos o servicios.

Cruz, I. (2018), en su investigación que tiene como título: Aplicación de la Mercadotecnia de tipo Relacional en una empresa de venta de café de Baja California. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Baja California. Tijuana - Baja California - México, concluyo que: tan pronto como el proceso de marketing relacional funcione con mayor eficiencia en términos de orientación a los consumidores y por otro lado los colaboradores se identifiquen con la visión de negocio, siendo necesario que la empresa facilite la transmisión de conocimiento entre las áreas para aumentar la confianza de capital humano, y entregar un producto y servicio que cumpla con las expectativas de los consumidores, y que acerque la propuesta comercial y su compromiso con el mercado.

### **Nacionales**

Beatriz y Pérez. (2018) “El Marketing Relacional en la fidelización de clientes en el negocio de post venta de una empresa de rubro automotriz, Caso DERCO” El objetivo primordial es determinar la relación del marketing relacional y fidelización del cliente en la empresa DERCO. Se empleó la metodología de estudio descriptiva, no experimental, tomando como población a 50. Por otra parte, se utilizó la prueba Rho de Spearman arrojando como valor 0.686 y obteniendo una correlación positiva media. Se concluyó que las dos variables guardan relación y que la empresa automotriz debe aplicar técnicas estratégicas con sus clientes ya que esto generara rentabilidad y lealtad.

Lázaro, J. (2017), en su investigación que tiene como título: *El marketing relacional y la Fidelización de los clientes de la empresa revelados Ultra-Color Digital, Huánuco, 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huánuco - Perú, Llega a las siguientes conclusiones:

El marketing de tipo relacional y la forma de fidelizar a sus consumidores que se ejecuta en la empresa: Revelados Ultracolor Digital; se encuentran relacionado de manera directa, ya que la ejecución de las distintas estrategias son dependientes entre ambas, con el fin de lograr un punto aceptable de lealtad entre los consumidores, para un mejor desarrollo empresarial.

Se resolvió que cumplir con todo lo que se propone al consumidor está relacionado de manera directa y significativa con la lealtad, ya que si se cumple las promesas se está logrando la satisfacción a los consumidores, con buenas expectativas los clientes optaran por su regreso en una visita futura

Sacsa (2017) “Marketing Relacional y la fidelización de cliente en la empresa Franquicias Unidas del Perú S.A. “. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las dos variables. El trabajo de estudio que empleo fue descriptiva y no experimental con un enfoque cuantitativo. Se pudo demostrar que estas dos variables guardan correlación positiva media y prueba de ello se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,705. Por otra parte, el autor también concluyo que aplicar estrategias de marketing de relaciones ayudara a lograr un vínculo de largo plazo con el cliente y sus colaboradores.

## **Regional**

Apaza, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Marketing relacional y la lealtad de clientes en la empresa Ricos Pan S.A.C de la Ciudad de Juliaca – año 2017* (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú, llegó a la siguiente conclusión: la empresa Ricos Pan S.A.C tiene deficiencias en las dimensiones del marketing relacional, pero a través de una propuesta de mejora en donde se establece estrategias de marketing relacional llegaron a fidelizar al 100% a los clientes de la misma.

Según Rodríguez Ramos ( 2017) en su investigación intitulada “plan de marketing 3.0 para posicionar el restaurante buffet ma’kasa en el departamento de Lambayeque 2017” busca promocionar toda la cultura gastronómica con la producción de una alta calidad en la utilización de la materia prima y la utilización de una muy buena técnica de trabajo, logrando que esta actividad sea difícil de superar por los competidores por ello el márketing 3.0 ayuda a tomar en cuenta lo que piensa y quiere el cliente para que de esta manera se logre crear productos que se establezcan porque necesariamente se requieren de manera empática con el consumidor dándonos así un Marketing colaborativo, Marketing Cultural y Marketing de la creatividad por ello se recomienda capacitación para involucrar a todos los trabajadores en este importante tema.

Chávez y Delgado (2015) en su tesis Plan de marketing para el restaurante los delfines ubicado en la ciudad de Pimentel – Chiclayo, cuya investigación tuvo como objetivo principal elaborar un Plan de Marketing para el restaurante Los Delfines, con el propósito de incrementar sus ventas y la participación en el mercado. Se empleó el método deductivo, descriptivo y analítico. El tipo de

investigación descriptivo y el instrumento para la recolección de datos fue una encuesta de 20 ítems, así como también una entrevista al gerente de esta empresa. Se concluyó que los consumidores tienen una buena imagen de la empresa, pues satisfacen sus necesidades y también lo reconocen por la calidad que poseen sus productos, precios de acuerdo al mercado, atributos predominantes y los años que se viene desarrollando en el mercado, además si efectúa adecuadamente un plan de marketing tendrá grandes posibilidades para lograr expandirse en el mercado competitivo, obteniendo buenos ingresos económicos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Marketing Relacional (variable independiente)**

#### **a. Definición.**

Mesonero & Alcaide (2012) sugieren que, el marketing relacional pone muy en claro que busca una relación a largo plazo entre empresas y clientes, por ellos se dice que el marketing relacional crea relaciones con todos los clientes, en las que cada una de las interacciones supere el marco, limitado y frío, de los intercambios comerciales consuetudinarios. Por eso para ellos, el Marketing de Relaciones:

1. Constituye una orientación estratégica o filosofía empresarial. Por lo tanto se hace mención que este esfuerzo en el tiempo para la organización será muy beneficiosa, ya que el marketing relacional nos ayuda a entender cómo se debe competir en el mercado.
2. Busca una relación satisfactoria entre la empresa y los clientes ya que se construirán relaciones que perduraran en el tiempo.
3. No se trata de establecer como el único objetivo empresarial la fidelización de clientes.

Según Zikmund & Babin (2008) los mercadólogos hacen mención que se debe de lograr conseguir clientes, pero conservarlos es otro punto más importante. El término marketing relacional da el concepto que tiene como meta el construir relaciones a largo plazo con los clientes, lo que contribuye en el paso del tiempo al éxito de la empresa.

### **Características**

Según marketing (2008) estas son las siguientes características:

**Interactividad.** El cliente toma cuando quiere la iniciativa del contacto, ya sea como receptor y emisor de comunicaciones.

**Dirección de las acciones y personalización.** Las empresas pueden lograr establecer mensajes distintos para que de esta manera se puedan ofrecer los productos o servicios adecuados a las necesidades de cada cliente.

**Memoria.** La identidad, los datos, las características y preferencias de cada cliente se registran en la empresa, así como todos los detalles de las operaciones que han sido realizadas anteriormente con él.

**Receptividad.** Las empresas deben saber escuchar más a los clientes para que de esta manera sea el cliente quien decida si desea mantener o no una relación comercial con la empresa y más aún sea quien pueda definir el modo de comunicación.

**Orientación al cliente.** Se pone mayor énfasis en la organización comercial integrada más por customer managers que por product managers. Lo que debería de realizar la empresa es centrarse en el consumidor, para que puedan ser satisfechas.



**Discriminación.** La organización debe de tener un trato distinto y más aun con mucha preferencia a sus clientes más valiosos, por eso se debe de realizar una segmentación y clasificación de clientes de una manera sofisticada, para que así el nuevo diseño sea puesto en práctica y tener entre nuestras manos los distintos planes de actuación para los diversos clientes.

**Valor del cliente.** Uno de los principales criterios de discriminación entre clientes es el customer lifetime value, o el valor que se llegan a representar para la empresa proveedora a lo largo de su vida útil estimada como clientes.

**También entre empresas.** El marketing relacional no es solo aplicado a las situaciones B2C (Business to Consumer), sino también de manera aún más importante a todas las relaciones B2B (Business to Business).

## **b. Dimensiones del marketing relacional**

Según Dvoskin (2004) : Para poder desarrollar un programa de marketing relacional se debe de tener en cuenta los siguientes pasos:

1. **Identificación del cliente:** Lo que se busca es conocer a cada cliente teniéndolos como segmentos y así de esa manera para que nos facilite clasificarlos por grupos.

2. **Diferenciación de los clientes.** Los clientes tienen diversos tipos de puntuación de la empresa ya sea por una buena o mala experiencia por ello se puede decir que cada cliente tiene un valor establecido para la organización según:

- La frecuencia de compra.
- El monto de la compra.

- La fecha de la última compra.

3. **Interacción con los clientes:** Es el hecho de la clasificación de todos los clientes según su rentabilidad.

### c. **Objetivos del Marketing Relacional**

Según Reul ( 2019 ) lo que busca el marketing relacional es tener nuevos clientes con una determinada lealtad entre ellos resaltando así los objetivos del marketing relacional :

1. **Convertir a los visitantes en clientes a través del lead nurturing:** los clientes potenciales empezasen a realizar o a tomar una determinada imagen de tu marca en función de sus interacciones o experiencias por ello el lead marketing crea una relación con clientes potenciales que aún no se encuentren listos para poder realizar una compra y lo que se busca es poder acercarlos a la organización gradualmente a tomar una decisión de compra.
2. **Mide el interés de tus prospectos:** Se puede usar el lead scoring para poder lograr segmentar a los contactos de forma adecuada y poder entablar una comunicación para que pueda tener una decisión de compra.
3. **Extender el ciclo de vida del cliente y la lealtad:** Lo que se busca es tener una relación a largo plazo con el cliente, pero para lograr eso se debe tener una atención continua para que los clientes sigan contigo por eso nos debemos mantener en contacto con cada uno de ellos, ofreciendo las diversas propuestas y promociones de nuestro producto.

Según conexionesan (2016) El CRM o La administración de las relaciones con los clientes busca obtener una mayor lealtad entre la marca y los clientes por eso se busca desarrollar programas para atraer, retener y recuperar clientes.

También existen otras herramientas del marketing relacional como son:

- a) **Servicio al cliente:** El servicio al cliente debe de contar con un equipo altamente capacitado para que así el servicio que se brinde sea exclusivo y diferenciado para cierto tipo de clientes.
- b) **Programas de fidelidad:** Lo que se busca es que el cliente nos considere como su único proveedor, pero para lograr eso se deben de crear programas de fidelidad y más aún se debe tener una disposición positiva hacia el cliente.
- c) **La personalización:** se debe generar acciones que sean para cada determinado grupo de clientes.

El marketing relacional según Reinares Lara & Calvo Fernandez (1999) lo que se debe hacer es intentar conocer al máximo al consumidor, de tal forma que el consumidor se sienta tratado de forma muy exclusiva. Por ello a continuación se muestran los elementos que lo conforman:

- Publicidad de respuesta directa.
- Producción gráfica.
- Manipulación y personalización.
- Comunicación digital.
- Telemarketing.
- Estrategias de marketing relacional.
- Gestión de bases de datos.

- Alquiler de bases de datos.
- Creatividad en marketing directo y promocional.
- Estrategia de medios.

Luego de haber tocado estos temas se puede decir que para poner en marcha toda la cadena de relaciones, el marketing relacional debe de utilizar distintas formas de comunicación, así como también distintas herramientas dirigidas a distintos tipos de clientes para un mejor detalle se describe a continuación:

✓ **Formas de comunicación:**

- Un marketing promocional (Animacion).
- La realización de eventos (Animacion).
- Una nueva Publicidad (Nuevos clientes).
- El marketing directo (“One to One”).
- Utilización de una comunicación digital (Internet, CD-ROM).

✓ **Herramientas de Marketing:**

- EL Análisis Clusters (Microsegmentación de tipologías propias o geodemográficas).
- El desarrollo de Plataformas de atención Telefónica.
- La recepción y análisis de información.
- El análisis de resultados.
- Database Management (Sistemas de gestión de bases de datos).
- Datamining (Análisis de modelos predictivos).

✓ **Colectivos a los que se dirige**

- Empleados.
- Líderes de opinión.
- Periodistas Consumidores.
- Canales externos.
- Prescriptores.
- Proveedores.

**Beneficios del marketing relacional**

Levitt (1983) señala que los beneficios del Marketing Relacional son los siguientes:

- Se enfoca en dar un determinado valor a los clientes.
- Se centra en la retención de los clientes.
- Lo que realiza el marketing relacional es obtener un acercamiento integrado a toda la comercialización, al servicio y a la calidad.
- Los costos de retener a un cliente ya existente es solo una pequeña fracción de los costos que se puede tener al adquirir a un nuevo cliente.
- Los clientes a largo plazo pueden iniciar una promoción boca a boca, ya que es gratuita.
- Los clientes si son fieles a la marca se dice que son menos propensos a migrar hacia la cartera de los competidores.

## **Mezcla del marketing**

La mezcla de mercadotecnia, según (Borragini, 2017) están representados por los cuatro pilares básicos que se utiliza para cualquier estrategia de marketing como son: Producto, Precio, Plaza y Promoción.

### **Producto**

El Producto es lo que se está brindando con unos determinados atributos y características de lo que se está ofreciendo.

### **Precio**

El precio es el valor monetario que será cobrado por el producto ya que será el que cumpla con los requerimientos de los clientes.

### **Plaza**

Son las diversas estrategias de distribución para que el cliente adquiera el producto

### **Promoción**

Se fija o centra en promover la marca y hacer que la marca llegue a todos los clientes y futuros clientes.

## **PLAN DE MARKETING RELACIONAL**

### **Concepto del Plan de Marketing**

Según ( David) hace mención que un plan de marketing es un dónde se recoge todo el análisis de la situación de la empresa, los objetivos que se busca conseguir y los pasos que se debe de seguir para conseguirlos.

### **Objetivo del plan de Marketing:**

Según Mega Consulting Asesores (2017) la única finalidad del Plan de Marketing es lograr establecer objetivos comerciales de una manera coherente con los objetivos principales de toda la empresa, detallando de manera precisa cómo se deben de alcanzar estos objetivos.

### **Alcance de un plan de marketing**

Según ( Thompson, 2006) el plan de mercadotecnia tiene un alcance anual. Sin embargo, puede haber excepciones.

### **Propósitos del Plan de Mercadotecnia:**

Thompson (2006). Hace mención 3 propósitos muy importantes:

1. Sirve de guía de forma escrita donde se puede señalar las estrategias de mercadotecnia que deben de ser implementadas a la organización para que de esta manera se pueda alcanzar los objetivos en determinados periodos de tiempo.

2. Detalla con claridad de los responsables de las actividades, el momento en que se realizara y el tiempo y dinero que se le dedicara.

3. El plan de marketing actúa como un mecanismo de control ya que establece estándares de desempeño contra los cuales se puede evaluar el progreso de cada división o producto.

Según Costa & Arago (2019) el plan de marketing:

- Llega a centrarse en la obtención de la lealtad del cliente.
- A través del tiempo busca lograr alcanzar un compromiso con el cliente de manera continua y a largo plazo.
- El objetivo es poder crear conexiones estables y duraderas hasta incluso relaciones emocionales, entre clientes y marca.

### **Etapas del plan de marketing**

Para Muñoz González (2019) las etapas más importantes según su criterio son:

- Análisis situacional.
- Determinación de todos los objetivos de una manera coherente.
- Elaboración de las futuras estrategias.
- Plan de acción.
- Fijación del presupuesto.
- Aplicación de los métodos de control.



## **Ventajas de un Plan de Marketing**

Según PFSGRUPO (2016) las ventajas que se obtienen gracias a un plan de marketing son:

- Facilita una mejor toma de decisiones en el ámbito comercial y de marketing.
- Desarrolla planes de acción de manera coherente.
- Crea mecanismos de control, que permitirán la verificación que todo este marchando bien en cuanto a los objetivos.
- Se actualiza periódicamente, siguiendo una misma estructura y sistematización.
- Relaciona los ingresos esperados con los gastos presupuestados.

## **Calidad de servicio (variable dependiente)**

### **a. Concepto de calidad:**

Crosby (1988) menciona que “la Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”

Deming (1989) menciona que “la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Jurán (1990 ) señala que “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.”

## **ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Según Stanton , Etzel, & Walker (2007) señala que, la calidad del servicio es lo que debe de diferenciarte del resto de la competencia, más aún si se sabe que la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor, segundo y toda esta evaluación la realiza comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa el proceso.

### **El servicio:**

#### **a. Concepto del servicio:**

Stanton , Etzel, & Walker (2007). Define el servicio como todas aquellas actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de todas sus necesidades. Por ello si se desea administrar de manera efectiva la calidad, una empresa de servicios debe:

1. Ayudar a los clientes a formular expectativas.
2. Medir el nivel de expectación de su mercado meta.
3. Afanarse por mantener uniforme la calidad del servicio o sobre el nivel de expectación.

#### **b. Características de los servicios:**

Según Stanton , Etzel, & Walker (2007) sus características son la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y que tiene un carácter perecedero.

1. **Intangibilidad:** es imposible que los clientes puedan probar, degustar, tocar, ver, oír hasta incluso no se puede oler, un servicio antes de comprarlo.

1. **Inseparabilidad:** significa que los proveedores de servicios se ven envueltos, de manera concurrente, en la producción y los esfuerzos de marketing.

2. **Heterogeneidad:** la administración tiene que hacer todo lo posible por asegurar la uniformidad de calidad en todo momento, manteniendo los niveles de control elevados.

3. **Carácter perecedero:** se puede decir que los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad que existe no se puede guardar o mandar a inventario para que tenga un uso futuro.

## **Modelos**

### **MODELO SERVQUAL**

El modelo de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) fue elaborado con el único propósito de poder mejorar toda la calidad de servicio ofrecida por una determinada organización. A continuación, se presenta un gráfico donde se hace representación de todo el proceso:



*Imagen 1. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio*

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio según Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1988) está basado netamente en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes.
2. Señala algunos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios como son:
  - ✓ La comunicación ya sea a través de recomendaciones u opiniones que se tenga de la organización por el servicio brindado.
  - ✓ Identificar sus necesidades personales.
  - ✓ Experiencias con el servicio que ya haya tenido.
  - ✓ La organización debe de realizar prestaciones de su servicio.
3. Identificar las cinco dimensiones utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.
  - **Fiabilidad:** Es la manera en que se realiza el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición para proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Es la credibilidad y confianza que brindan los trabajadores a la hora de realizar la atención al cliente.
- **Empatía:** Atención personalizada.
- **Elementos Tangibles:** Es toda aquella apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

### **El cuestionario SERVQUAL**

Según Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1988) el cuestionario de SERVQUAL consta de tres secciones:

- ✓ En la primera, se realiza la interrogación a todos los clientes sobre cuáles fueron sus expectativas. Esto se realizará a través de las 22 preguntas donde la escala de medición será del 1 al 7, pero para esta tesis se realizará con una escala de medición del 1 al 5.
- ✓ En la segunda, lo que se busca es recoger la percepción que este teniendo el cliente en cuanto al servicio que se esté brindando.
- ✓ Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores cuantificara la evaluación de todos los clientes, lo que conllevara a continuación a una determinada ponderación de las puntuaciones obtenidas.

Se define que el modelo SERVQUAL permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas con respecto a cada característica del servicio evaluada, más aún se podrá tener una diferencia entre percepción y expectativas que nos ayudará a encontrar los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

Según Carlos Ornelas, Montelongo Cortéz, & Najera Gallardo ( 2010) cuando se mide la calidad del servicio, lo que en realidad se mide es la satisfacción hacia la calidad del servicio. El modelo que se hizo mención indica que las percepciones de los clientes en cuanto a la calidad del servicio, se ven muy influidas por cuatro brechas, que ocurren en las organizaciones y que pueden impedir que las prestaciones de servicios sean percibidas como de alta calidad. Estas brechas se mencionan a continuación:

**Brecha 1.** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y aquellas percepciones de los directivos sobre esas expectativas.

**Brecha 2.** Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre aquellas expectativas de los clientes y las especificaciones de la calidad del servicio.

**Brecha 3.** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio realmente ofrecido.

**Brecha 4.** Discrepancia entre el servicio y lo que se comunica a los clientes sobre el mismo.

La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del cliente y aquellas percepciones del servicio recibido, lo cual vendría a ser la Brecha 5 que se atribuye a las Brechas 1, 2, 3 y 4. Las brechas se llegaran a eliminar mediante la determinada identificación e implementación de estrategias que afectan a las percepciones que se esté teniendo en las expectativas de los usuarios, es muy importante saber que la comunicación y los procesos de control implementados para dirigir a los empleados.

### **Medición de la calidad del servicio**

Según Begazo Villanueva ( 2006) los sentidos nos brindan información o datos del mundo exterior sin procesar. Estos datos iniciales carecen por completo de significado, por ello se necesita de un proceso de interpretación para poder encontrar la relación con nosotros.

En varias investigaciones de marketing de servicios se han tomado en cuenta por su importancia diferentes modelos como son el Servqual y el de Servperf. El primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones.

### **LA ESCALA DE LIKERT**

Según Ospina Rave, Sandoval, Aristizábal Botero, & Ramírez Gómez (2003).La construcción de esta escala se originó porque se necesitaba elaborar indicadores actitudinales que permitieran predecir de manera clara y veraz la conducta de los grupos profesionales .Esta escala utiliza una serie de ítems sobre los cuales se obtiene una respuesta por parte del sujeto, permitiendo de esta manera clasificar a los individuos en función del grado en que poseen un cierto atributo; por ejemplo si se plantea una pregunta se puede contestar con base en las categorías de: Totalmente de Acuerdo (TA); De Acuerdo (DA); Indiferente o Neutro (IN); En Desacuerdo (ED); Totalmente en Desacuerdo (TD).

### **LA PLATAFORMA SPSS**

Según el (IBM) la plataforma SPSS brinda un análisis estadístico avanzado de forma accesible para todos los usuarios, para ayudar a las organizaciones a encontrar nuevas oportunidades mejorando su eficiencia y minimizando el riesgo.

### **IBM SPSS STATISTICS**

IBM SPSS Statistics es un software estadístico utilizado para resolver problemas empresariales y de investigación mediante el análisis ad hoc, pruebas de hipótesis, análisis geoespacial y analítica predictiva. Las organizaciones utilizan IBM SPSS Statistics para entender datos, analizar tendencias, prever y planificar para validar las hipótesis y sacar conclusiones precisas.

### **Satisfacción del cliente**

Las normas ISO ( 2013) mencionan que la satisfacción de los clientes es muy importante porque:

- La única razón de ser de una empresa es servir a los clientes.
- Sin embargo, el cliente satisfecho raramente lo comenta.

### **Ciclo de vida de un producto:**

Según Stanton , Etzel & Walker (2007) el ciclo de vida de un producto consta de cuatro etapas: introducción, crecimiento, maduración y declinación.

- **Introducción:** un producto se lanza al mercado en un programa de marketing a escala completa; ya pasó por el desarrollo de producto, que incluyó la filtración de ideas, el desarrollo del prototipo y las pruebas de mercado
- **Crecimiento:** en esta etapa suben las ventas y las ganancias, con frecuencia a ritmo acelerado.
- **Madurez:** las ventas siguen aumentando, pero a ritmo decreciente; cuando se nivelan, las ganancias de productores y de intermediarios decaen. La razón principal: intensa competencia de precios
- **Declinación:** la etapa de declinación, medida por el volumen de ventas de la categoría total, es inevitable por una de las razones siguientes:



- Se creó un producto mejor o de menos precio para poder satisfacer la misma necesidad.
- Empieza a desaparecer la necesidad de este producto y esto se da por la aparición de otros productos.
- Los clientes se cansan de un producto así que éste desaparece del mercado.

### 2.3. Definición de términos

**Calidad:** “Es el conjunto de características de un bien o servicio que determinan su capacidad de satisfacer necesidades”. (Staton , Etzel, & Walker , 2007)

**Cliente:** "Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas". (Kotler, 1997)

**Marca:** Una marca es el nombre o símbolo con el que se trata de identificar el producto y así poder diferenciarlo de los productos competidores”. (Staton , Etzel, & Walker , 2007)

**Lead scoring:** Es el proceso de otorgar una puntuación a cada uno de tus contactos que refleja un nivel de interés de compra o que cumple con el perfil de tu mercado meta” (Reul, 2019),

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

EL plan de marketing relacional permitirá mejorar la calidad del servicio en la panadería PANEROS - Chiclayo -2021

## **2.5. Variables**

- a) variable independiente: marketing relacional
- b) variable dependiente: calidad de servicio

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

a) **Plan de marketing relacional:** El marketing es el proceso de identificar, establecer, mantener y reforzar las relaciones con todos los clientes y más aún si se llegara a realizar con otros stakeholders de una manera rentable (López Pinto Ruiz, Mas Machuca, & Viscarri Colomer, 2008)

b) **Calidad de servicio:** Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una organización a los clientes con el fin de que obtengan un producto en el momento y lugar adecuado. (Rodríguez & Jaén Jiménez, 2008).

**2.5.2. Operacionalización de la variable:**

**Variable independiente: márketing relacional**

<b>Dimensiones</b>	<b>sub dimensiones</b>
Identificación del cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Segmentar</li><li>• Clasificación por grupos</li></ul>
Diferenciación de los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• La frecuencia de compra</li><li>• Monto de la compra</li><li>• Fecha última compra</li></ul>
Interacción con los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificación según rentabilidad</li></ul>

**Variable dependiente: calidad del servicio**

Dimensión	Indicador	Pregunta	Categoría	Técnica	Fuente o informante	Item
Confiabilidad	Puntualidad	1. ¿Usted piensa que la panadería PANEROS cumplió con sus expectativas durante su estadía? 2. ¿En la panadería PANEROS se cometen errores con los registros de su pedido? 3. ¿Cree usted que la panadería PANEROS ofrece postres de calidad? 4. ¿Se siente cómodo dentro de la panadería PANEROS? 5. ¿Confía plenamente en la buena preparación de los postres? 7. ¿En todo momento recibe calidad en el servicio?	Totalmente en desacuerdo- Totalmente de acuerdo (1,2,3,4,5)	Encuesta	Clientes	1-2-3- 4-5-7
	Confianza	6. ¿Siente Usted que tuvo que esperar demasiado tiempo para recibir su pedido?		Encuesta	Clientes	6
Responsabilidad	Disposición por resolver los problemas del cliente	8. ¿Cuándo tiene algún problema con el servicio, la panadería PANEROS le resolvió su problema? 12. ¿El servicio ofrecido desde su pedido hasta que concluye el tiempo prometido es el adecuado?	Totalmente en desacuerdo- Totalmente de acuerdo (1,2,3,4,5)	Encuesta	Clientes	8 -12
	Capacidad de respuesta	9. ¿En la pastelería el personal siempre es amable con el cliente? 10. ¿La panadería PANEROS le toma en cuenta cuando requiere otro pedido? 11. ¿El personal en todo momento se muestra muy interesado en servir a los clientes, dedicándoles así un tiempo a cada uno?		Encuesta	Clientes	9- 10- 11

Empatía	Grado de comunicación empresa/cliente	14. ¿La comunicación establecida en la empresa y el cliente es buena?	Totalmente en desacuerdo- Totalmente de acuerdo (1,2,3,4,5)	Encuesta	Clients	14
	Cortesía y amabilidad	13. ¿El comportamiento de cada empleado le genera confianza?  16. ¿Los trabajadores de la panadería PANEROS comprenden y apoyan a los clientes cuando necesitan ayuda?		Encuesta	Clients	13-16
	Dedicación de tiempo a cada cliente	15. ¿La panadería PANEROS le brinda una atención individualizada? 17. ¿Considera que los horarios de atención son los adecuados para que usted acuda a la panadería PANEROS?		Encuesta	Clients	15-17
Bienes materiales o tangibles	Infraestructura	19. ¿Las instalaciones físicas de la panadería PANEROS son visualmente buenas? 20. ¿Considera que las instalaciones son un factor importante para que usted acuda al local? 21. ¿Los servicios higiénicos de la panadería cuentan con accesorios necesarios para su uso?	Totalmente en desacuerdo- Totalmente de acuerdo (1,2,3,4,5)	Encuesta	Clients	19-20-21
	Apariencia del personal	18. ¿Los trabajadores están correctamente vestidos? 22. ¿Considera que la vestimenta dentro de una panadería es la pieza fundamental de la organización?		Encuesta	Clients	18-22

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo y nivel de investigación:

#### Tipo de investigación:

- **Por el enfoque:** La presente investigación es de tipo descriptiva ya que busca lograr describir todas las características en cuanto al objetivo de estudio. En este estudio se selecciona una serie de preguntas a un determinado grupo de manera independiente para describir lo que se investiga.
- **Por el propósito:** Aplicada. Porque aplica teorías especializadas con el tema de investigación.

### 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

- **Cognitivo:**

Variable x: Marketing relacional

Variable y: calidad de servicio

- **Empresarial:**

#### Rubro del negocio:

Panadería PANEROS es una micro empresa que se dedica a la producción y comercialización de exquisitos postres, esta pastelería es integrada por una familia que incursionó en el mundo gastronómico hace 5 años ya que vieron rentable esta idea por tener conocimiento de los diversos preparados que contiene el mundo de la repostería, los platos que son presentados son variados en

los cuales podemos encontrar postres a un precio económico. Contando desde sus inicios con tan solo 5 trabajadores que desempeñan sus labores dentro de esta panadería.

- **Geográfico:**

Chiclayo-Chiclayo-Lambayeque

**Es No Experimental. Propositivo.**

T<sub>1</sub>      T<sub>2</sub>  
M   O   P   RE

Donde:

**M:** Es la muestra que se está observando: Calidad de servicio.

**O:** Es la observación a desarrollar en la muestra: Entrevista y Encuesta.

**P:** Es la propuesta de especialidad: Plan de Marketing Relacional.

**T<sub>1</sub>:** Es el tiempo de medición inicial con información actual: Marzo-2021.

**T<sub>2</sub>:** Es el tiempo de proyección por el período que durará la implantación de la propuesta de solución P: Abril -2021.

**RE:** Son los “resultados estimados” o proyectados, que generará la implantación de la propuesta de solución P.



### 3.3. Población y muestra

#### **Población**

En la investigación desarrollada en la panadería PANEROS - Chiclayo como objeto de estudio se seleccionó a dos poblaciones: los colaboradores de la pastelería y los diferentes clientes que acceden al local. Ambas poblaciones son determinadas como finitas, debido a que es posible conocer la cantidad de individuos.

Al realizar dicha investigación nos percatamos que la panadería no contaba con una base de datos donde se pueda apreciar los comprobantes de pago, es por ello que la población será establecida de la siguiente manera:

- **Colaboradores de la panadería PANEROS:** Para la presente investigación la panadería se conforma por toda la población siendo en la actualidad 12 personas los que desempeñan sus labores dentro de la organización, En este caso, la información ha sido proporcionada para nuestra investigación ha sido por los propietarios y trabajadores

- **Clientes:** Los clientes que han sido objeto de estudio para esta investigación son aquellos clientes que acuden a la panadería PANEROS y llegan a consumir los diversos panes que se ofrecen, no se llegaron a considerar a los clientes que solo estaban de paso o a aquellos que se encontraban en los alrededores. Considerando que se tiene como clientes a los pobladores de la localidad, así como los clientes locales y de otras zonas a los cuales se le realizó un conteo durante una semana obteniendo un total de 1250 persona.

**Muestra:**

**Restaurant:** El diseño muestral se realizó a todos los trabajadores

**Clientes:**

En el caso de la población que es integrada por todos los clientes que acuden al restaurante para poder consumir los diversos platos que se presentan en el día a día, para poder realizar el proceso muestral se determinó una cantidad promedio de clientes que visitan el restaurante en una semana.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

e: Error de estimación

N: Tamaño de la población

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Z: Nivel de confianza 95%

Sustituyendo los datos en la operación se tiene:

<b>N: Total de Población:</b>	<b>125</b>
<b>p: Proporción Esperada:</b>	<b>0,5</b>
<b>q (1-p) :</b>	<b>0,5</b>
<b>e: Nivel de error aceptado:</b>	<b>5%</b>

$$n = \frac{144,256}{1,54} = 94$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

**Instrumentos que se emplearon en la investigación fueron:**

**a) Método de observación directa:**

Se percibió directamente el objeto de investigación en este caso nos centramos en la calidad de servicio que se estaba brindando en la panadería PANEROS de manera minuciosa para poder obtener una información adecuada.

**b) Encuesta:**

La encuesta fue la técnica utilizada para obtener la información sobre la problemática que se está presentando dentro de la organización, el cuestionario está estructurada con 22 preguntas según SERVQUAL.

<b>TÉCNICA</b>	<b>USO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Encuesta.	¿A quién(es) se encuestará y con qué propósito?	Cuestionario SERVQUAL.
Observación.	¿A quién(es) o qué se observará y con qué propósito?	Ficha de observación.

### 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

### 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

**Tabulación de datos:** La tabulación de datos consiste en la elaboración de simples tablas que sean fáciles de leer y que nos permitan obtener una acertada visión de todas las características más importantes de la distribución estadística estudiada.

**Análisis de datos:** Los análisis de datos son utilizados para permitir que las organizaciones puedan tomar mejores decisiones empresariales.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

#### 4.1. Tabulación e interpretación de resultados

##### 1. ¿Hace cuánto tiempo la pastelería está en funcionamiento?

Tabla 1. Tiempo de funcionamiento de la panadería PANEROS

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 año	0	0%
De 1 a 3 años	0	0%
De 3 a 5 años	0	0%
De 5 a más años	12	100%
N.A.	0	0%
TOTAL	12	100%

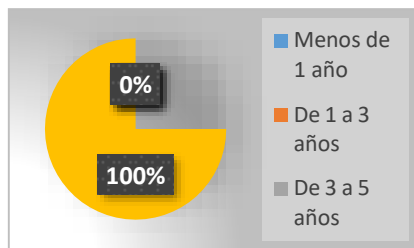


Figura 1. Tiempo de funcionamiento de la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la pastelería

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 1, vemos que el tiempo de funcionamiento de la panadería PANEROS se encuentra entre 3 a 5 años. En este tiempo la empresa logro establecer muchas ganancias y estableció clientes fieles a los cuales se les brinda un servicio de calidad. La panadería PANEROS anteriormente había estado ubicada frente a su principal local actual, pero por mejorar su ubicación ya que no cubría las expectativas del dueño.

2. ¿Existe algún plan de marketing para la panadería PANEROS?

Tabla 2. Existencia de un plan de marketing para la panadería PANEROS.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
TOTAL	12	100%



Figura 2. Existencia de un plan de marketing para la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 2, vemos que la organización en su totalidad no cuenta con una guía del plan de marketing que le ayude a establecer buenas estrategias para lograr confrontar a los diversos problemas que se presentan, cabe recalcar que la organización desconocía de la existencia de dicho plan.

3. ¿Qué estrategias de atención al cliente realizan?

Tabla 3. Estrategias de atención al cliente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Regalos	2	17%
Atención personalizada	4	33%
Respeto	4	33%
Buen servicio	2	17%
TOTAL	12	100%

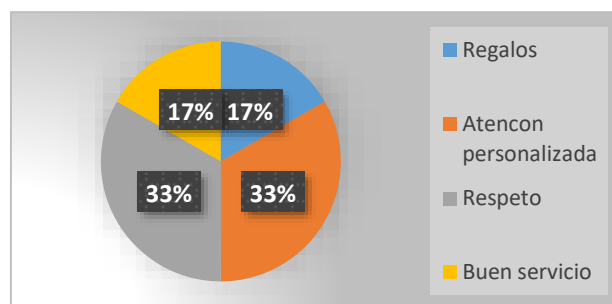


Figura 3. Estrategias de atención al cliente

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 3, en cuanto a las estrategias que la organización utiliza para una atención al cliente el 17% de los trabajadores nos dice que hacen regalos de cierta porción de un determinado plato por acontecerse un cumpleaños, el 33% menciona que hacen una atención personalizada, el otro 33% dice que son respetuosos y el 17% está seguro que es un buen servicio, estas son las únicas estrategias que se aplican ya que no se tienen conocimientos del marketing relacional dentro de la empresa.



4. ¿A su parecer de qué manera se podría establecer una relación más leal con los clientes?

Tabla 4. La manera en que se establece una relación más leal con los clientes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Dando una oferta especial	2	17%
Brindándoles una confianza	2	17%
Solucionando sus problemas	4	33%
<i>Calidad en la preparación de los panes</i>	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

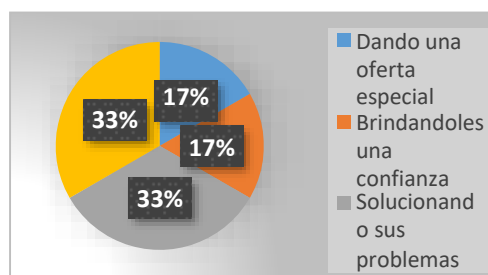


Figura 4. La manera en que se establece una relación más leal con los clientes

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 4, vemos que la *manera en que podría establecer una relación más leal con los clientes es dando una oferta especial 17%, Brindándoles una confianza 17%, Solucionando sus problemas 33% y brindando una calidad en la preparación de los panes 33%*, los trabajadores también destacan como un tema general e importante la calidad de servicio por ello proponemos un plan de marketing relacional para mejorar la calidad de servicio.

5. ¿Cree que es importante conocer más a los clientes?

Tabla 5. Importancia de conocer más a los clientes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
TOTAL	12	100%

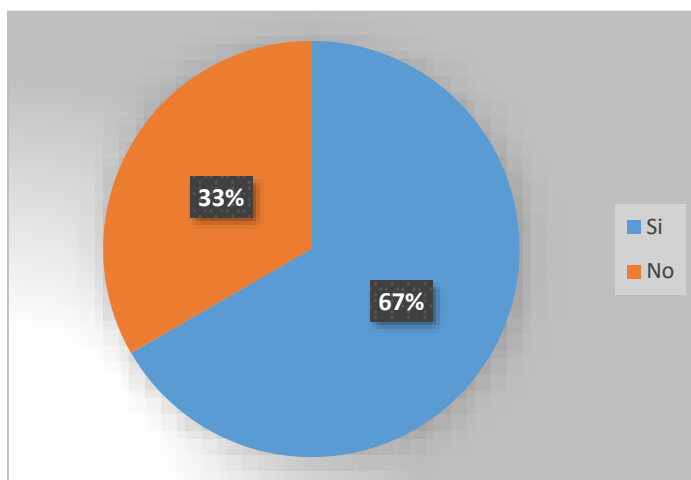


Figura 5 . Importancia de conocer más a los clientes

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 5, vemos que si es importante conocer a los clientes y según los trabajadores el 67% cree en la importancia y el 33 % menciona que no es tan importante, cabe resaltar que existe una falta de compromiso por parte de los trabajadores con la organización es por ello que algunos no consideran lo muy importante que sería mantener una relación a largo plazo con nuestro cliente

6. ¿Considera que las instalaciones son las adecuadas?

Tabla 6.Las instalaciones

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
TOTAL	12	100%

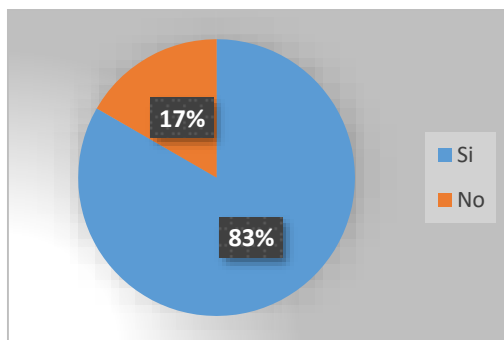


Figura 6.Las instalaciones

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 6, vemos que al parecer de los trabajadores el 83 % menciona que las instalaciones si son las adecuadas ya que si se desearía mejorar e implementar un poco más pero no les alcanza su presupuesto y el 17 % considera que no son las adecuadas a lo cual se debería hacer una mejora. Aun en esta relación familiar existen creencias de mejora para algunos y para otros solo quieren permanecer sin hacer algunos cambios.

7. ¿Considera que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad?

Tabla 7. Servicio ofrecido por los trabajadores

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
TOTAL	12	100%

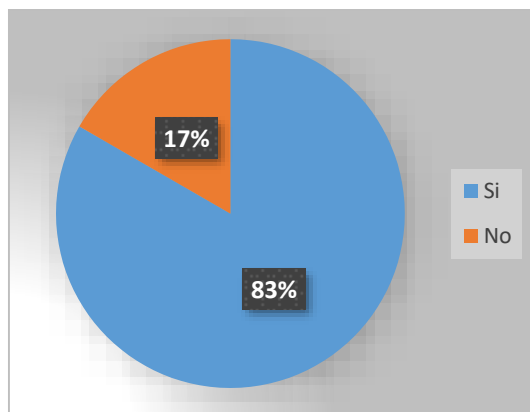


Figura 7. Servicio ofrecido por los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS.

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 7, vemos que para el 83% si se llega a ofrecer una calidad de servicio y para el 17 % asegura que la panadería PANEROS no brinda un servicio de calidad. Esta pregunta hace mención que la apreciación de cada trabajador es distinta por lo que se debe resaltar que existe aún personas que manifiestan que su calidad de servicio es muy buena

8. ¿Según su apreciación, cuántas personas ingresan a la pastelería por semana?

Tabla 8. Ingreso de las personas a la panadería PANEROS

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
De 100 a 400	0	0%
De 401 a 700	2	17%
De 701 a 1000	6	50%
De 1001 a mas	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

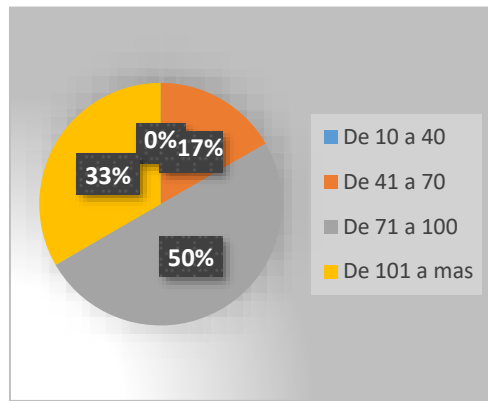


Figura 8. Ingreso de las personas a la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 8, vemos que la cantidad de clientes que ingresan por semana según los trabajadores es del 17% que menciona que el ingreso es de 401 a 700 clientes, el 50% menciona que el ingreso es de 701 a 1000 clientes y el 33% menciona que el ingreso es de 1001 a más clientes. Se considera llevar un registro de las ventas y más aún para saber cuántos clientes se está teniendo ya que la empresa no cuenta con dichos registros por ello se recomienda diseñar una base de datos.

9. ¿Qué estrategias utilizan para ofrecer productos de calidad a los clientes?

Tabla 9. Estrategias para ofrecer los productos de calidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Contar con ingredientes de calidad	2	17%
La limpieza	4	33%
Excelente preparación del pan	4	33%
Contar con música	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

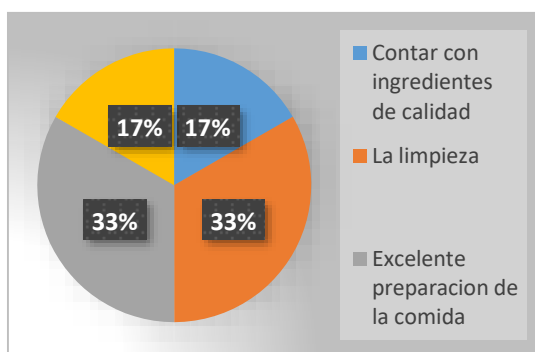


Figura 9. Estrategias para ofrecer los productos de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 9, vemos que las estrategias que la panadería PANEROS tiene para ofrecer unos productos de calidad son para el 17% contar con ingredientes de calidad, para el 33% la limpieza, para el otro 33% tener una excelente preparación de sus postres y para el 17% el contar con música de acompañamiento que es agradable al cliente. Se establecía solamente estas estrategias ya que no se tenía conocimiento de lo que era el marketing relacional.

10. ¿Qué otras estrategias utilizan para que la empresa sea más conocida?

Tabla 10. Estrategias para que la empresa sea más conocida

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	12	100%
TOTAL	12	100%

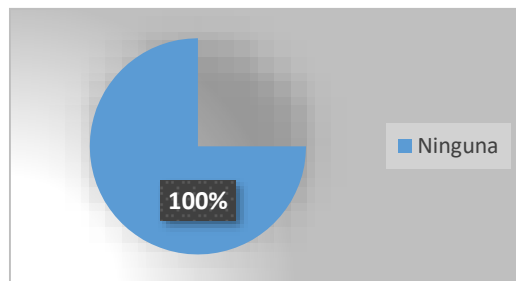


Figura 10. Estrategias para que la empresa sea más conocida

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 10, vemos que la panadería PANEROS no tiene otras estrategias para ser más conocida ya que afirman con un 100 % que no intentaron realizar ninguna otra estrategia. No se utilizaba ninguna otra por desconocimiento.

11. ¿Considera que la calidad de servicio es una herramienta muy útil para la rentabilidad de su empresa?

Tabla 11. Utilidad de la calidad de servicio para dar rentabilidad a la empresa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

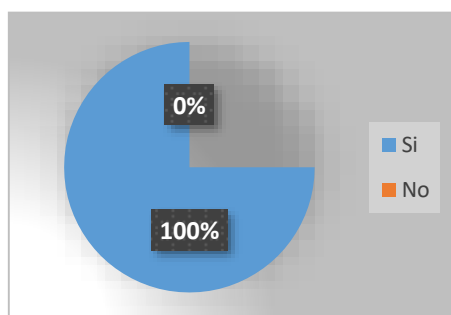


Figura 11. Utilidad de la calidad de servicio para dar rentabilidad a la empresa

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

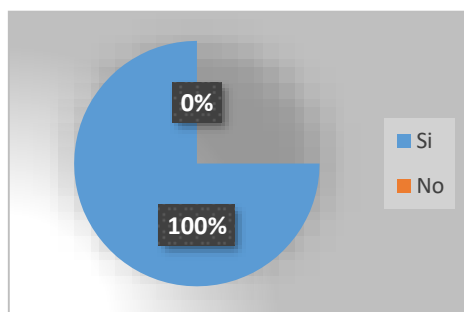
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 11, todos los trabajadores de la organización consideran que para dar un buen servicio se debe brindar calidad para que así la empresa sea rentable y perdure en el transcurso de los años



12. ¿Si se diera la posibilidad usted aceptaría ser capacitado?

*Tabla 12. Capacitación del personal*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%



*Figura 12. Capacitación del personal*

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 12, Los trabajadores con un total del 100% si aceptan ser capacitados si se llegara a presentar la oportunidad o la proposición para poder lograr un mejor manejo en los temas de calidad de servicio.

13. ¿Existen clientes que regresan con frecuencia a la panadería?

Tabla 13. Frecuencia con la que los clientes retornan al local

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
TOTAL	12	100%

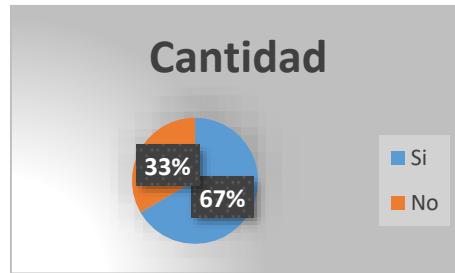


Figura 13. Frecuencia con la que los clientes retornan al local

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 13, el 67% de los trabajadores según su apreciación aseguran que los clientes si regresan a la panadería para hacer uso de los servicios sin embargo el otro 33% menciona que el cliente no retorna ya sea porque son clientes extranjeros o porque se encuentran de viaje. Los clientes son diversos y para mantenerlos debemos cumplir con sus requisitos o requerimientos.

14. ¿Cuáles son los productos más pedidos por los clientes?

Tabla 14. Productos más pedidos por los clientes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Pan francés	2	17%
Pan italiano	6	50%
Pan árabe	2	17%
Pan chiavata	2	17%
TOTAL	12	100%

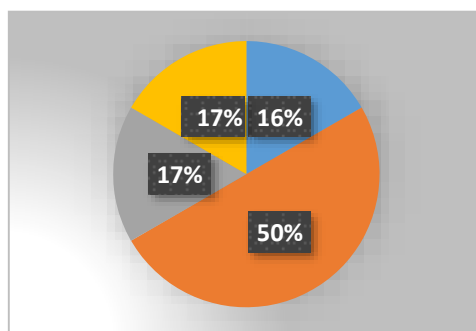


Figura 14. Productos más pedidos por los clientes

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 14, Al parecer según los trabajadores y según sus apuntes los panes más solicitados son el pan francés un 17 %, el pan árabe un 17 %, el pan chiavata un 17% y el italiano con 50 % sin duda la más pedida dentro de la panadería PANEROS. Todos los platos son deliciosos, pero se debe de mejorar en la preparación para poder de esta manera captar más y nuevos clientes

15. ¿Qué factores considera importante para aplicar en la panadería?

Tabla 15. Factores que se podrían aplicar a la panadería

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
La calidad	2	17%
El buen servicio	6	50%
Una buena imagen de la organización	4	33%
TOTAL	12	100%

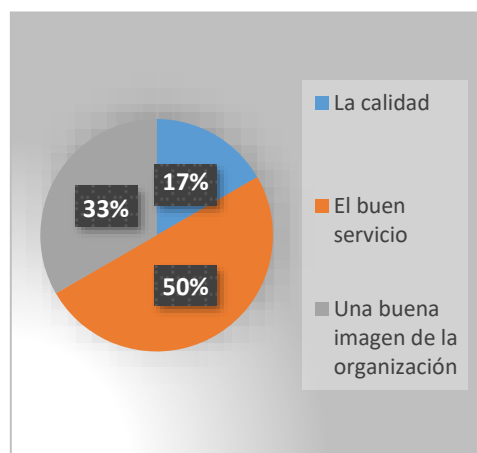


Figura 15. Factores que se podrían aplicar a la pastelería

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 15, según la opinión de los trabajadores los factores más importantes para aplicarlos serían la calidad con un 17%, una buena imagen de la organización un 33% y un 50% el buen servicio. Dándonos a conocer de esta manera que los trabajadores también creen que la calidad de servicio es un tema muy relevante.

16. ¿Qué opina respecto a establecer relaciones cercanas con los clientes?

Tabla 16. Importancia de establecer una relación más cercana con el cliente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy importante	4	33%
Importante	8	67%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
TOTAL	12	100%

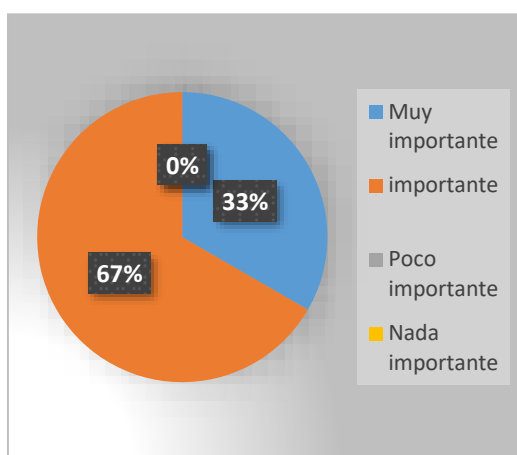


Figura 16. Importancia de establecer una relación más cercana con el cliente

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 16, vemos que el 33% considera que es muy importante mantener una relación cercana con el cliente y el 67 % hace mención que si es importante ya que si se llega a lograr eso el cliente empezara a conocer más a fondo al cliente sabiendo así sus gustos y preferencias.

17. ¿Existe alguna persona que se encarga de hacer algún tipo de publicidad de la panadería?

Tabla 17. Existencia de la persona que realiza publicidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
TOTAL	12	100%

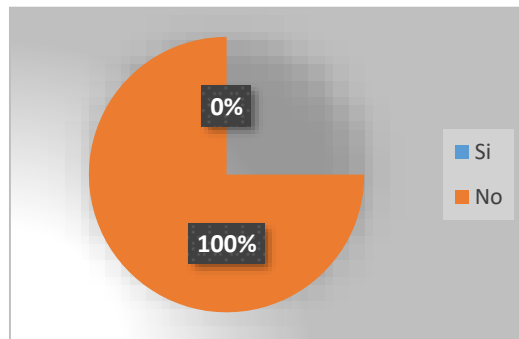


Figura 17. Existencia de la persona que realiza publicidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 17, vemos que en un 100 % hace mención que no existe ninguna persona que haga algún tipo de publicidad para darse a conocer más a los clientes. En la actualidad si una organización ya no busca alguna estrategia para poder mantener su crecimiento lo que le espera es las pérdidas y más aún el declive de su organización.

18. ¿Qué estrategias utiliza la panadería PANEROS para darse a conocer con los clientes?

Tabla 18. Estrategias para darse a conocer con los clientes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Publicidad de boca a boca	12	100%
Redes sociales	0	0%
Página web	0	0%
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
TOTAL	12	100%

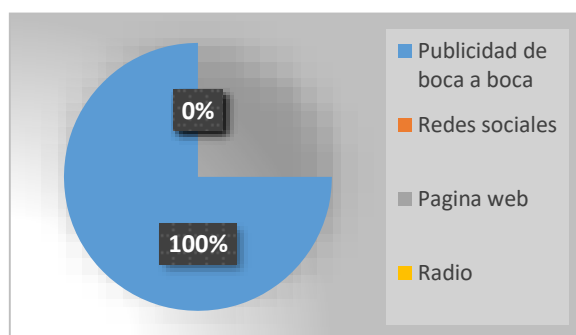


Figura 18. Estrategias para darse a conocer con los clientes

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS.

Elaboración: Propia

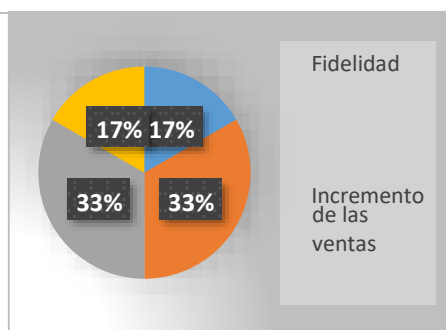
### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 18, vemos que la organización para darse a conocer con los clientes lo hace solo a través de la publicidad de boca a boca o solo con la primera impresión que el cliente tiene de la organización, no hace uso de las redes sociales, página web, radio o televisión para llegar a ser más conocidos.

19. ¿En qué cree que puede beneficiarle a la panadería el mantener relaciones duraderas con sus clientes?

*Tabla 19. Beneficio de la panadería al mantener una relación duradera con el cliente*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Fidelidad	2	17%
Incremento de las ventas	4	33%
Mejora la imagen de la Panadería	4	33%
Ventaja competitiva	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



*Figura 19. Beneficio de la pastelería al mantener una relación duradera con el cliente*

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS:**

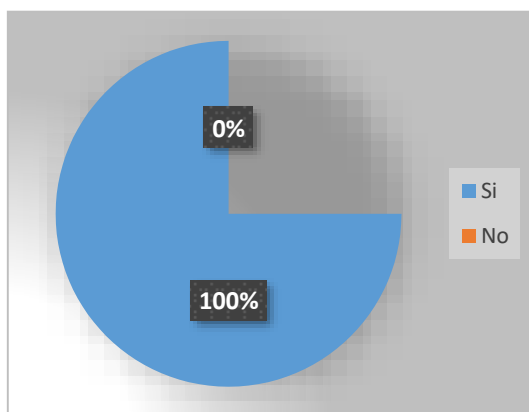
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 19, vemos que el beneficio que los trabajadores obtendrían al tener una relación duradera con el cliente sería la fidelidad un 17%, una ventaja competitiva un 17%, el incremento en las ventas un 33% y mejora de la imagen de la panadería un 33%. Para llegar a establecer esta relación se debe de conocer la organización y conocer a nuestros clientes para que de esta manera se pueda generar una confianza y mayor comunicación entre empresa-cliente



20. ¿Aplicaría Usted estrategias de marketing relacional en la panadería?

*Tabla 20. La aplicación de estrategias del marketing relacional en la panadería*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%



*Figura 20. La aplicación de estrategias del marketing relacional en la pastelería*

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

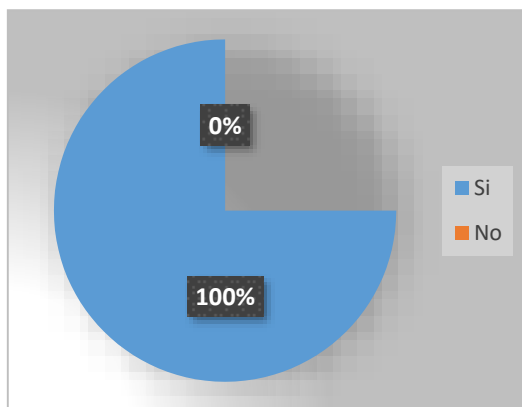
### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 20, vemos que el 100% de los encuestados aplicarían un plan de marketing relacional, poniendo de su parte para que todo sea de manera favorable.

21. ¿Estaría dispuesto a ejecutar un plan de marketing relacional?

*Tabla 21. Disposición de aplicar un plan de marketing Relacional*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%



*Figura 21. Disposición de aplicar un plan de marketing Relacional*

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

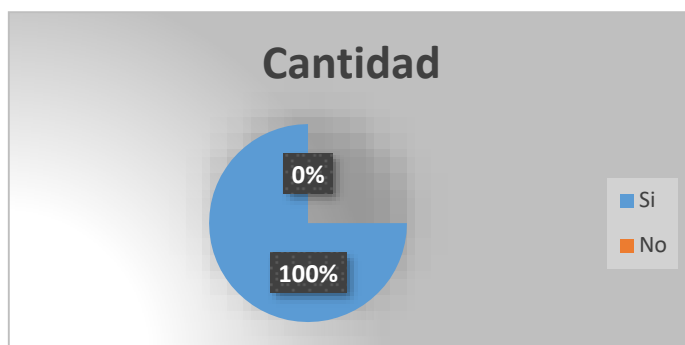
### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 21, vemos que el 100% de los trabajadores si está dispuesta a ejecutar el plan de marketing relacional ya que se considera que los trabajadores indican que a través de la ejecución de dicho plan se obtendrán mejora

22. *¿A usted le gustaría conocer nuestra propuesta de plan de marketing relacional?*

*Tabla 22. Aceptación de la propuesta del plan de marketing relacional*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%



*Figura 22. Aceptación de la propuesta del plan de marketing relacional*

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

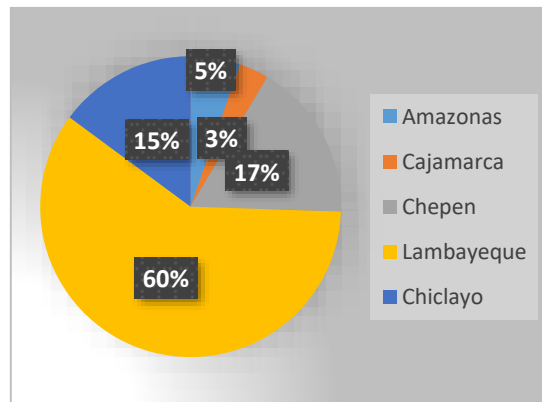
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 22, vemos que al 100 % si le interesaría conocer el plan de marketing que se le presentara, antes no aceptaban ciertos consejos pensando que causarían perdidas, pero luego de proponer este plan aceptaron en ponerlo en marcha

## RESULTADOS DE ENCUESTA A CLIENTES

### Lugar de procedencia

*Tabla 23. Lugar de procedencia*

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
Amazonas	5	5%
Cajamarca	3	3%
Chepén	16	17%
Lambayeque	56	60%
Chiclayo	14	15%
TOTAL	94	100%



*Figura 23. Lugar de procedencia*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de panadería PANEROS

Elaboración: Propia

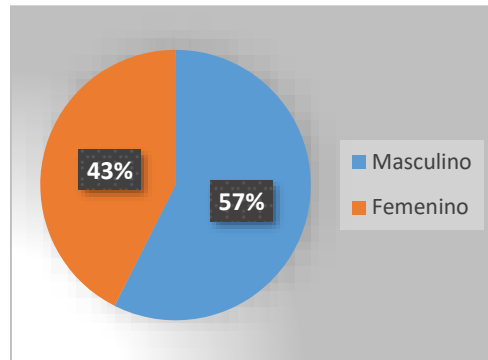
### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro en cuanto al lugar de procedencia el 5% son de Amazonas, el 3% son de Cajamarca, el 17% son de Chepén, el 15% son de Chiclayo y el 60% son de Lambayeque. La clientela es muy variada por eso se debe de conocer que dificultades tiene para poder solucionarlo y así se mantenga fiel a la organización

## Sexo

*Tabla 24.Sexo*

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
Masculino	54	57%
Femenino	40	43%
TOTAL	94	100%



*Figura 24. Sexo*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de panadería PANEROS

Elaboración: Propia

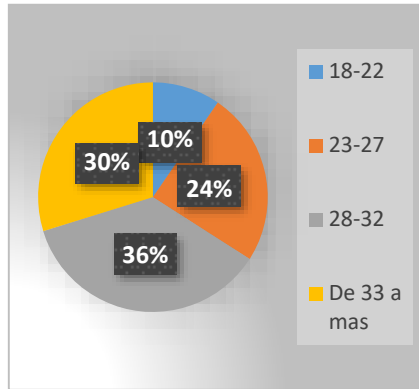
## ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro el 57% son hombre y el 43 % son mujeres. Cabe resaltar que en su mayoría son hombres por ser independientes o estudiantes universitarios.

## Edad

*Tabla 25.Edad*

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
18-22	9	10%
23-27	23	24%
28-32	34	36%
De 33 a mas	28	30%
TOTAL	94	100%



*Figura 25.Edad*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro las edades de las personas que acuden al local son del 10% de 18 a 22 años, del 24% son de 23 a 27 años, del 30 % son de 33 años a más y del 36 % son de 28 a 32 años. La mayoría son universitarios que se encuentran dentro de esta edad es por ello requieren de los servicios del restaurante ya que les facilita para poder ir a estudiar.

### Ocupación

*Tabla 26.Ocupacion*

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
Estudiante universitario	35	37%
Ama de casa	28	30%
Trabajador dependiente	21	22%
Trabajador independiente	10	11%

TOTAL	94	100%
-------	----	------

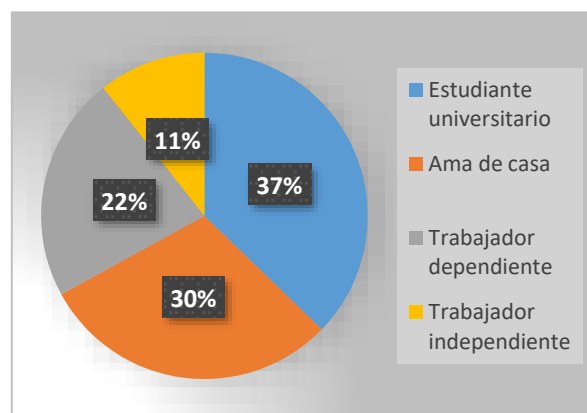


Figura 26. Ocupación

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro en la ocupación que desempeñan un 11% es trabajador independiente, el 22% es trabajador dependiente, el 30 % es ama de casa y el 37 % es estudiante universitaria.

El medio por el cual se enteró de la panadería PANEROS

Tabla 27. Medio por el cual se enteró de la panadería PANEROS

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
Familia	31	33%
Amistades	44	47%
Medios de comunicación (Radio, tv)	0	0%
Redes sociales	0	0%
otros	19	20%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

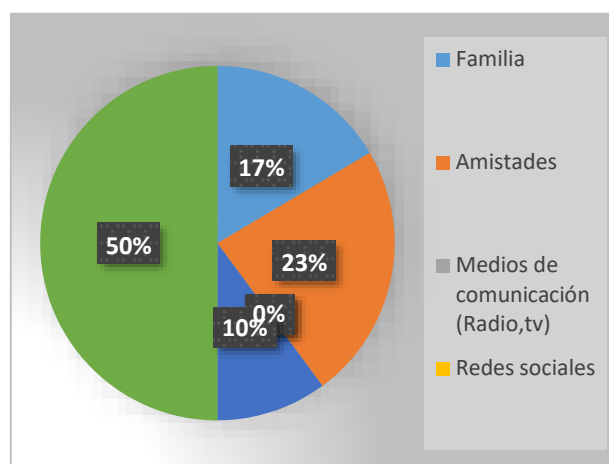


Figura 27. Medio por el cual se enteró de la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro el medio por el cual se enteraron de la pastelería es un 33% por la familia y un 47% por las amistades, según la información obtenida la pastelería jamás hizo uso de las tecnologías de información y comunicación ya que no se tenían conocimiento del manejo

### 1. ¿Usted piensa que la panadería PANEROS cumplió con sus expectativas durante su estadía?

Tabla 28. Expectativas de la panadería PANEROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	24,5	24,5	24,5
	En desacuerdo	35	37,2	37,2	61,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	6,4	6,4	68,1



De acuerdo	12	12,8	12,8	80,9
Totalmente de acuerdo	18	19,1	19,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

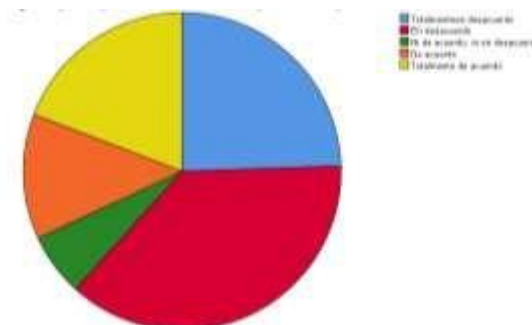


Figura 28. Expectativas de la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la panadería.

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 1, en cuanto a si se llegó a cumplir sus expectativas del cliente durante su estadía el 6.47 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.8% está de acuerdo, el 19,1% está totalmente de acuerdo, el 24.5% está totalmente en desacuerdo y el 37.2% está en desacuerdo. Las expectativas que tiene cada cliente son distintas, pero para poder superar eso se debe de realizar cambios y mejoras en la organización.

### 2. ¿En la panadería PANEROS se cometen errores con los registros de su pedido?

Tabla 29. Errores cometidos en los registros del pedido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	20,2	20,2	20,2

En desacuerdo	25	26,6	26,6	46,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	13,8	13,8	60,6
De acuerdo	35	37,2	37,2	97,9
Totalmente de acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

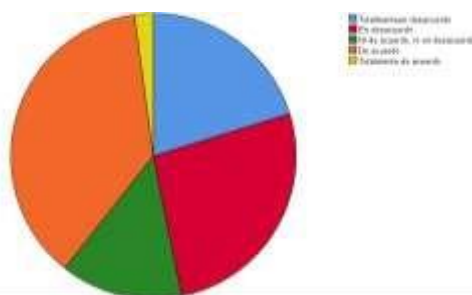


Figura 29. Errores cometidos en los registros del pedido

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

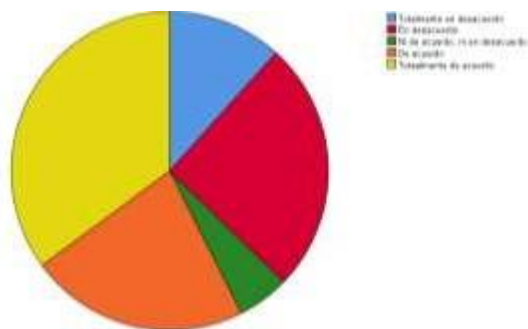
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 2, vemos que la panadería PANEROS comete errores en cuanto a los apuntes de los diversos pedidos así un 2,1 % está totalmente de acuerdo, el 13,8 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20,2 % está totalmente en desacuerdo, el 26,6 % está en desacuerdo y el 37,2 % está de acuerdo. En el momento de registrar un pedido el mozo tiene otras distracciones es por ello que a veces existe confusión en los pedidos.

### 3. ¿Cree usted que la panadería PANEROS ofrece panes de calidad?

Tabla 30. Calidad de los panes de la panadería PANEROS

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	24	25,5	25,5	37,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	5,3	5,3	42,6
	De acuerdo	21	22,3	22,3	64,9
	Totalmente de acuerdo	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 30. Calidad de la comida de la panadería PANEROS*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

#### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 3, vemos que según la percepción de los clientes en cuanto al servicio de calidad el 5.3 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.7 % está totalmente en desacuerdo ya que cree que la panadería PANEROS no ofrece una comida de calidad, el 25.5% está en desacuerdo, pero el 35.1% menciona que está totalmente de acuerdo haciéndonos saber así que ofrece una comida de calidad.

#### **4. ¿Se siente cómodo dentro de la panadería PANEROS?**

*Tabla 31. Comodidad dentro de la panadería PANEROS*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente de acuerdo	8	8,5	8,5	8,5
	En desacuerdo	39	41,5	41,5	50,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	2,1	2,1	52,1
	De acuerdo	20	21,3	21,3	73,4
	Totalmente de acuerdo	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

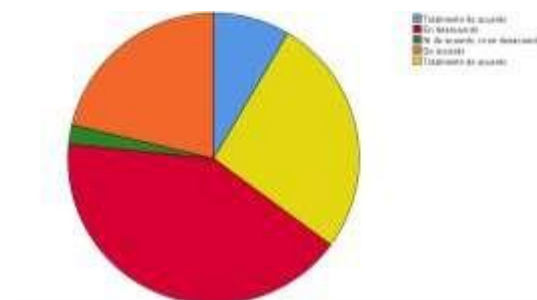


Figura 31. Comodidad dentro de la panadería PANEROS

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS:

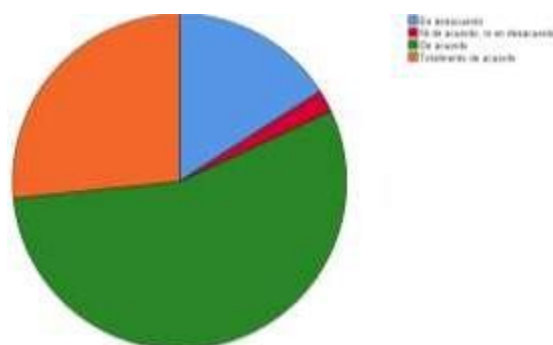
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 4, en cuanto a la comodidad que brinda la panadería PANEROS el 2.1% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 8.5% está totalmente de acuerdo, el 21.3% está de acuerdo, el 26.6% está totalmente de acuerdo y el 41.5 % está en desacuerdo. Muchos clientes piensan que se sentirían más cómodos solamente si la infraestructura sería rediseñada y más aún si se contaría con una mejora en la preparación de los panes.

### 5. ¿Confía plenamente en la buena preparación de los alimentos?

Tabla 32. Confianza en cuanto a la preparación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	16,0	16,0	16,0

Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	2,1	2,1	18,1
	De acuerdo	52	55,3	55,3	73,4
	Totalmente de acuerdo	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 32. Confianza en cuanto a la preparación*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

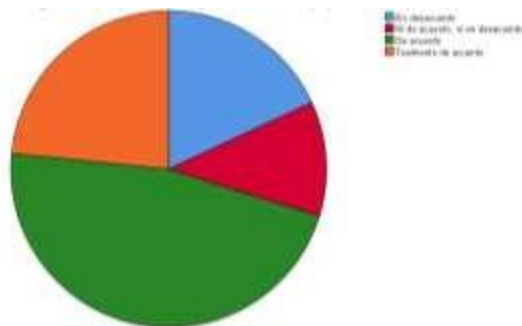
### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 5, en cuanto a la buena preparación de los alimentos el 2.1 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% está de acuerdo. el 26.6% está totalmente de acuerdo y el 55.3% está de acuerdo porque la cocina no mantiene un orden para su preparación de los panes.

### **6. ¿Siente Usted que tuvo que esperar demasiado tiempo para recibir su pedido?**

*Tabla 33. Tiempo de espera al solicitar un pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	18,1	18,1	18,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	11,7	11,7	29,8
	De acuerdo	44	46,8	46,8	76,6
	Totalmente de acuerdo	22	23,4	23,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 33. Tiempo de espera al solicitar un pedido*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 6, vemos que la espera de tiempo para recibir el pedido es de 11.7 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.1 % está en desacuerdo, el 23.4 % está totalmente de acuerdo, y el 46.8 % está de acuerdo por el hecho de que el cliente se demora entre 10 a 15 minutos.

## 7. ¿En todo momento recibe calidad en el servicio?

Tabla 34. Calidad en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	14,9	14,9	14,9
	En desacuerdo	39	41,5	41,5	56,4
	De acuerdo	18	19,1	19,1	75,5
	Totalmente de acuerdo	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

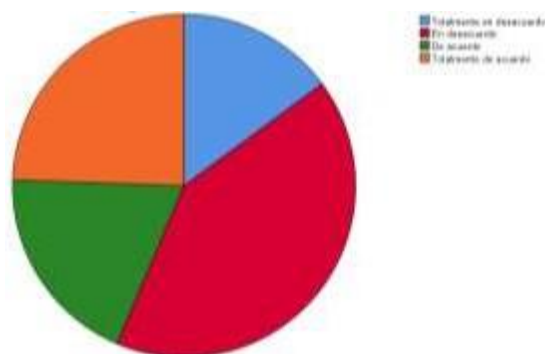


Figura 34. Calidad en el servicio

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

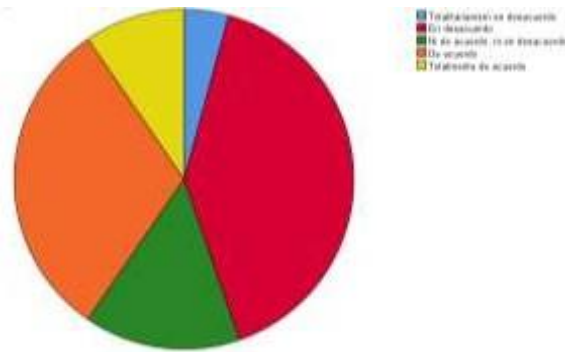
### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 7, en cuanto a si la calidad en el servicio es recibida en todo el momento el 14.9% está en desacuerdo, el 19.1% está de acuerdo, el 24.5% está totalmente de acuerdo y el 41.5% está en desacuerdo porque no cumplen con los requerimientos del cliente es por eso que se debe de implementar un plan de marketing relacional para poder diferenciarse del resto de las panaderia.

**8. ¿Cuándo tiene algún problema con el servicio, la panadería PANEROS le resolvió su problema?**

*Tabla 35. Resolución frente a un problema presentado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	38	40,4	40,4	44,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	14,9	14,9	59,6
	De acuerdo	29	30,9	30,9	90,4
	Totalmente de acuerdo	9	9,6	9,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 35. Resolución frente a un problema presentado*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

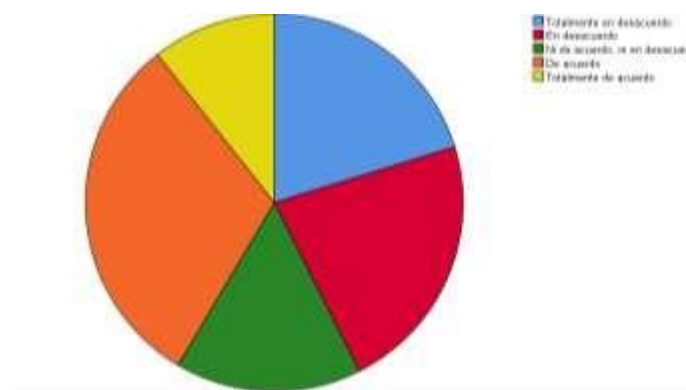
Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 8, vemos que la resolución de algún problema en la pastelería según apreciación de los clientes es del 4.3% que está totalmente en desacuerdo, el 9.6 % está totalmente de acuerdo, el 14.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.9% está totalmente de acuerdo y el 40.4 % está en desacuerdo ya que la pastelería no resolvió sus problemas en su debido tiempo



**9. ¿En la panadería PANEROS el personal siempre es amable con el cliente?**

*Tabla 36. Amabilidad del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	20,2	20,2	20,2
	En desacuerdo	21	22,3	22,3	42,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,0	16,0	58,5
	De acuerdo	29	30,9	30,9	89,4
	Totalmente de acuerdo	10	10,6	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 36. Amabilidad del personal*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 9, En cuanto a la amabilidad que brinda la panadería PANEROS hacia el cliente el 10.6% está totalmente de acuerdo, el 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.2% está totalmente en desacuerdo, el 22.3% está en desacuerdo y el 30.9% está de acuerdo.

## 10. ¿La panadería PANEROS le toma en cuenta, cuando requiere otro pedido?

Tabla 37. Atención cuando requiere otro pedido el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,5	8,5	8,5
	En desacuerdo	38	40,4	40,4	48,9
	De acuerdo	14	14,9	14,9	63,8
	Totalmente de acuerdo	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



Figura 37. Atención cuando requiere otro pedido el cliente

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

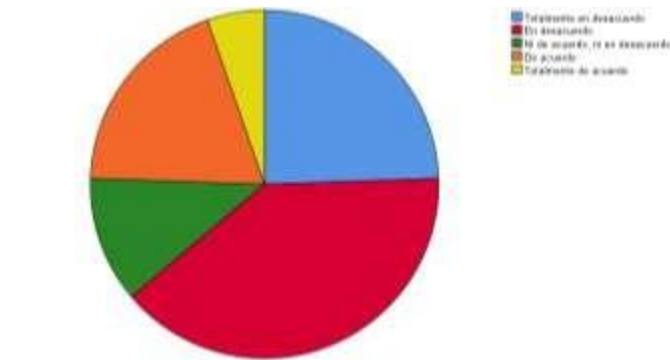
### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 10. En cuanto a si el cliente es tomado en cuenta cuando requiere otro pedido el 8.5 % está totalmente en desacuerdo, el 14.9% está de acuerdo, el 36.2% está totalmente de acuerdo y el 40.4 % está en desacuerdo ya que para realizar su otro pedido aún sigue existiendo la demora.

**11. ¿El personal en todo momento se muestra muy interesado en servir a los clientes, dedicándoles así un tiempo a cada uno?**

*Tabla 38. Interés presentado de los mozos en los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	24,5	24,5	24,5
	En desacuerdo	37	39,4	39,4	63,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	11,7	11,7	75,5
	De acuerdo	18	19,1	19,1	94,7
	Totalmente de acuerdo	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 38. Interés presentado de los mozos en los clientes*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

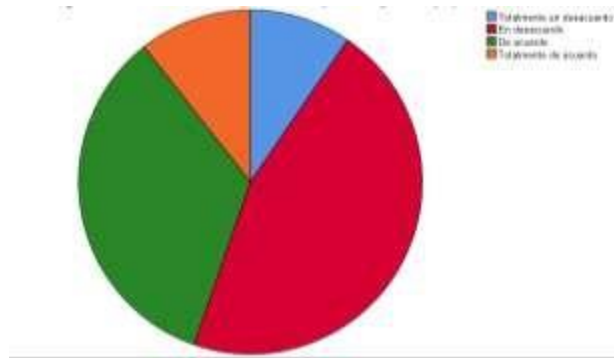
**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 11, En cuanto al interés de el mozo a la hora de servir un determinado plato brindando un determinado tiempo el 5.3 % está totalmente de acuerdo, el 11.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.1% está de acuerdo, el 24.5 % está totalmente en desacuerdo y el 39.4% está en desacuerdo ya que el mozo no se toma ese tiempo por el contrario se distrae en otras cosas dejando de lado al cliente.

**12. ¿El servicio ofrecido desde su pedido hasta que concluye el tiempo prometido es el adecuado?**

*Tabla 39. Percepción del tiempo de servicio ofrecido en la panadería*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	43	45,7	45,7	55,3
	De acuerdo	32	34,0	34,0	89,4
	Totalmente de acuerdo	10	10,6	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 39. Percepción del tiempo de servicio ofrecido en la pastelería*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 12, En cuanto al servicio ofrecido desde el pedido hasta que concluye el pedido, el tiempo prometido para el 9.6% está totalmente en desacuerdo, el 10.6% está totalmente de acuerdo, el 34% está de acuerdo y el 45.7 % está en desacuerdo.

### 13. ¿El comportamiento de cada empleado le genero confianza?

Tabla 40. Confianza generada por cada empleado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,5	8,5	8,5
	En desacuerdo	40	42,6	42,6	51,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	7,4	7,4	58,5
	De acuerdo	5	5,3	5,3	63,8
	Totalmente de acuerdo	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

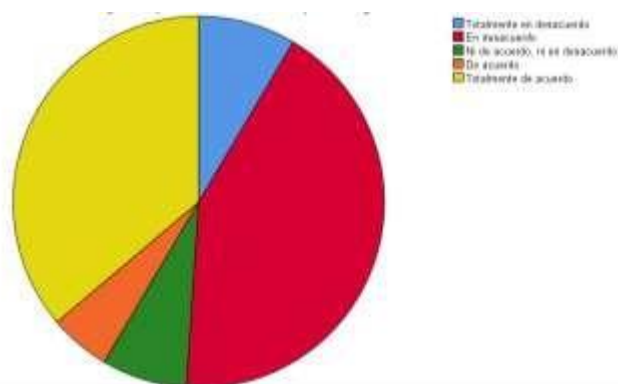


Figura 40. Confianza generada por cada empleado

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 13, En cuanto a la confianza que genera cada empleado el 5.3% está de acuerdo, el 7.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.5% está totalmente en desacuerdo, el 36.2 % está totalmente de acuerdo y el 42.6 % está totalmente en desacuerdo ya que no tienen mucha comunicación con el cliente.

#### 14. ¿La comunicación establecida en la empresa y el cliente es buena?

Tabla 41. Comunicación establecida entre empresa y cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	37	39,4	39,4	39,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	22,3	22,3	61,7
	De acuerdo	25	26,6	26,6	88,3
	Totalmente de acuerdo	11	11,7	11,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

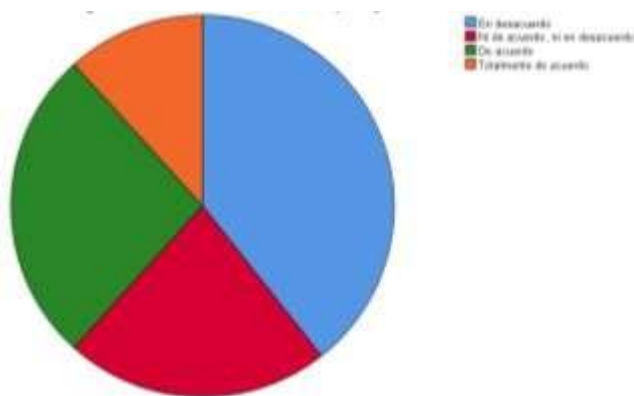


Figura 41. Comunicación establecida entre empresa y cliente

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 14, En cuanto a si es buena la comunicación establecida entre la empresa y el cliente el 11.7 % está totalmente de acuerdo, el 22.3 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.6 % está de acuerdo y el 39.4 % está en desacuerdo porque el mozo no presta interés en el cliente.

### 15. ¿La panadería PANEROS le brinda una atención individualizada?

Tabla 42. Atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	46	48,9	48,9	53,2
	De acuerdo	32	34,0	34,0	87,2
	Totalmente de acuerdo	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

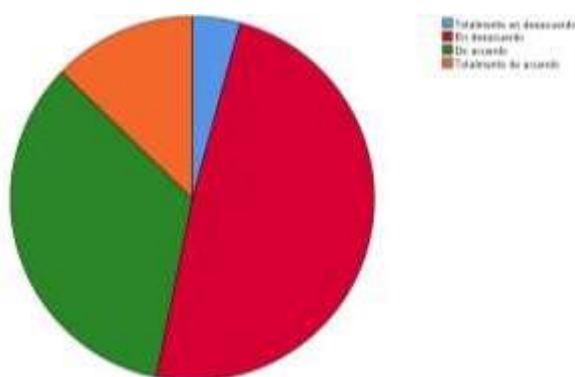


Figura 42. Atención individualizada

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

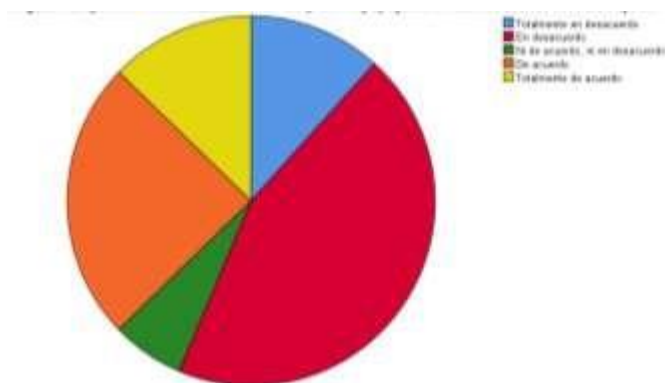
#### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 15, En cuanto a la atención individualizada por parte de la panadería PANEROS el 4.3% está totalmente en desacuerdo, el 12.8 % está totalmente de acuerdo , el 34 % está de acuerdo y el 48.9% está en desacuerdo .

**16. ¿Los trabajadores de la panadería PANEROS comprenden y apoyan a los clientes cuando necesitan ayuda?**

*Tabla 43. Comprensión y apoyo de los trabajadores a los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	42	44,7	44,7	56,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	6,4	6,4	62,8
	De acuerdo	23	24,5	24,5	87,2
	Totalmente de acuerdo	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 43. Comprensión y apoyo de los trabajadores a los clientes*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

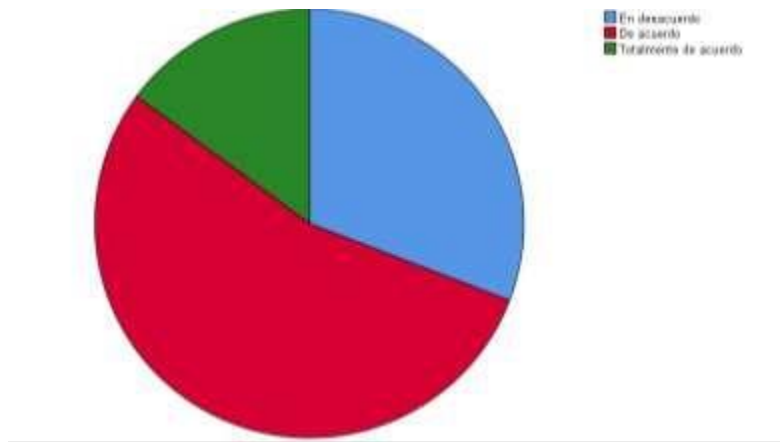
Según muestra el Cuadro de la pregunta N°16, En cuanto a la comprensión y apoyo de los trabajadores cuando el cliente necesita ayuda el 6.46% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.7 % está totalmente en desacuerdo, el 12.8% está totalmente de acuerdo, el 24.5% está de acuerdo y el 44.7 % está en desacuerdo ya que cuando existen ciertos problemas con el cliente el mozo no se acerca a preguntar qué es lo que sucede solo deja que cada cliente lo resuelva.



**17. ¿Considera que los horarios de atención son los adecuados para que usted acuda a la panadería PANEROS?**

*Tabla 44. Los horarios de atención (8 am-6 pm)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	29	30,9	30,9	30,9
	De acuerdo	51	54,3	54,3	85,1
	Totalmente de acuerdo	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 44. Los horarios de atención (8 am-6 pm)*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 17, En cuanto a si los horarios de atención son los adecuados el 14.9% está totalmente de acuerdo, el 30.9% no está en desacuerdo y el 54.3% está de acuerdo ya que la mayoría van a trabajar o a estudiar en dichos horarios.

## 18. ¿Los trabajadores están correctamente vestidos?

Tabla 45. Vestimenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	17,0	17,0	17,0
	En desacuerdo	45	47,9	47,9	64,9
	De acuerdo	27	28,7	28,7	93,6
	Totalmente de acuerdo	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

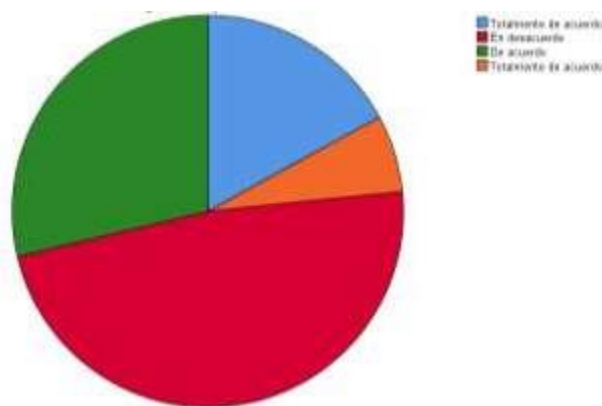


Figura 45 . Vestimenta

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

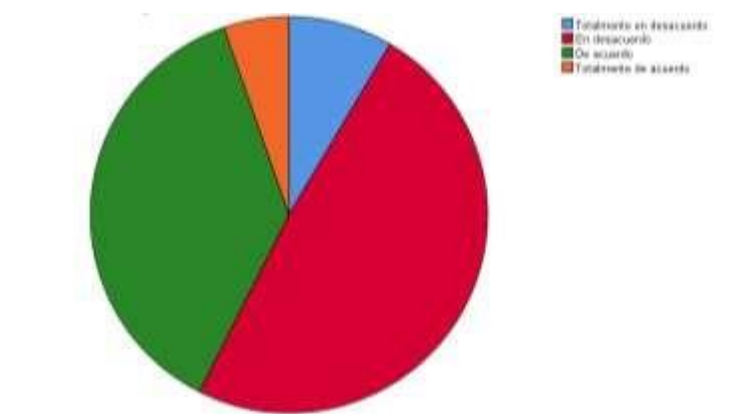
### ANÁLISIS:

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 18, En cuanto a si los trabajadores están correctamente vestidos el 6.4% está totalmente de acuerdo, el 17% está totalmente de acuerdo, el 28.7 % está de acuerdo y el 47.9% está en desacuerdo.

**19. ¿Las instalaciones físicas de la panadería PANEROS son visualmente buenas?**

*Tabla 46. Las instalaciones físicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,5	8,5	8,5
	En desacuerdo	46	48,9	48,9	57,4
	De acuerdo	35	37,2	37,2	94,7
	Totalmente de acuerdo	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 46. Las instalaciones físicas*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

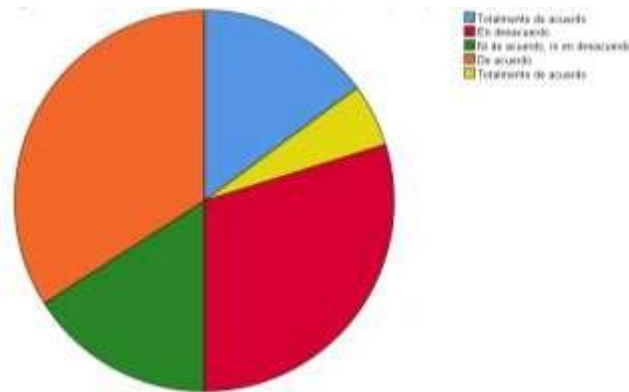
**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 19, En cuanto así las instalaciones de la panadería PANEROS son buenas el 5.3% está totalmente de acuerdo, el 8.5% está totalmente en desacuerdo, el 37.2% está de acuerdo y el 48.9% está en desacuerdo por eso se debe de realizar una mejora o rediseño en el local.

**20. ¿Considera que las instalaciones son un factor importante para que usted acuda al local?**

*Tabla 47. Importancia de las instalaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	14,9	14,9	14,9
	En desacuerdo	28	29,8	29,8	44,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,0	16,0	60,6
	De acuerdo	32	34,0	34,0	94,7
	Totalmente de acuerdo	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 47. Importancia de las instalaciones*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

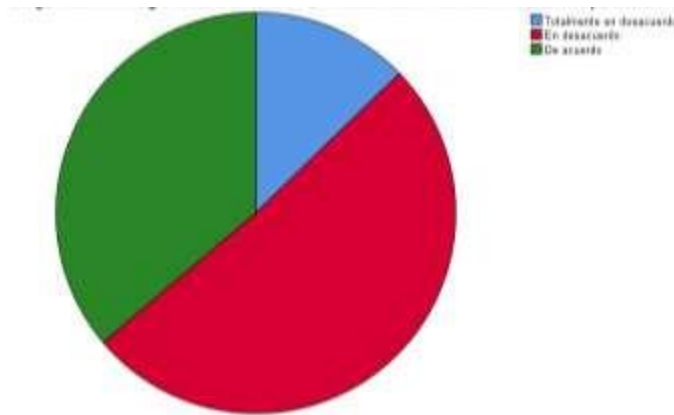
**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 20, En cuanto a si las instalaciones son un factor importante para acudir al local el 5.3% está totalmente de acuerdo, el 14.9% está totalmente de acuerdo, el 16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.8% está en desacuerdo y el 34 % está de acuerdo.

**21. ¿Los servicios higiénicos de la panadería PANEROS cuenta con accesorios necesarios para su uso?**

*Tabla 48. Calificación de los servicios higiénicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	12,8	12,8	12,8
	En desacuerdo	48	51,1	51,1	63,8
	De acuerdo	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 48. Calificación de los servicios higiénicos*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

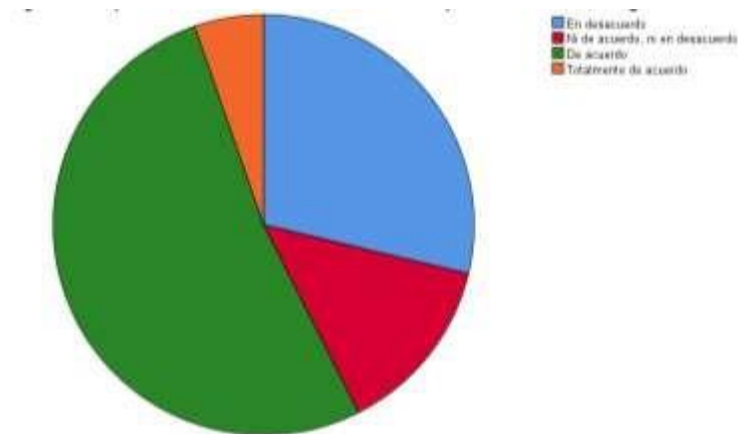
**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 21, En cuanto a si la panadería PANEROS cuenta con accesorios necesarios en los servicios higiénicos el 12.8% está totalmente en desacuerdo, el 36.2% está de acuerdo y el 51.1% está en desacuerdo porque el baño debe de contar con un orden, limpieza y todos los útiles de aseo personal.

**22. ¿Considera que la vestimenta dentro de una panadería es la pieza fundamental de la organización?**

*Tabla 49. Importancia de la vestimenta dentro de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	27	28,7	28,7	28,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	13,8	13,8	42,6
	De acuerdo	49	52,1	52,1	94,7
	Totalmente de acuerdo	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 49. Importancia de la vestimenta dentro de la organización*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

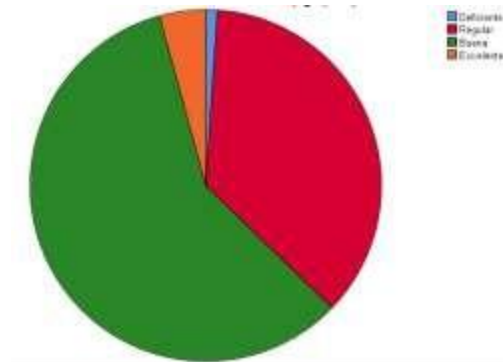
**ANÁLISIS:**

Según muestra el Cuadro de la pregunta N° 22, En cuanto a si la vestimenta es la pieza fundamental de la organización el 5.3% está totalmente de acuerdo, el 13.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.7% está en desacuerdo y el 52.1% está de acuerdo.

**RESULTADOS DE LA VALORACION DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD  
DE SERVICIO**

*Tabla 50.Dimension de la confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	34	36,2	36,2	37,2
	Buena	55	58,5	58,5	95,7
	Excelente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 50.Dimension de la confiabilidad*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

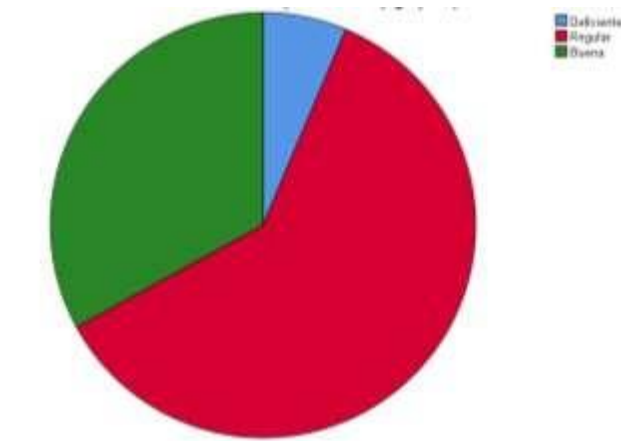
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra la Tabla Nª 50, en cuanto a la dimensión de la confiabilidad los clientes calificación a la organización de manera deficiente un 1%, de manera excelente un 4%, de manera regular un 34% y un 55% de manera buena a lo que se demuestra que los clientes aún tienen es confianza en la organización ya que está cerca a sus hogares y por la debida atención en sus horarios respectivos.

*Tabla 51. Dimensión de la Responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	6,4	6,4	6,4
	Regular	57	60,6	60,6	67,0
	Buena	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 51. Dimensión de la Responsabilidad*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

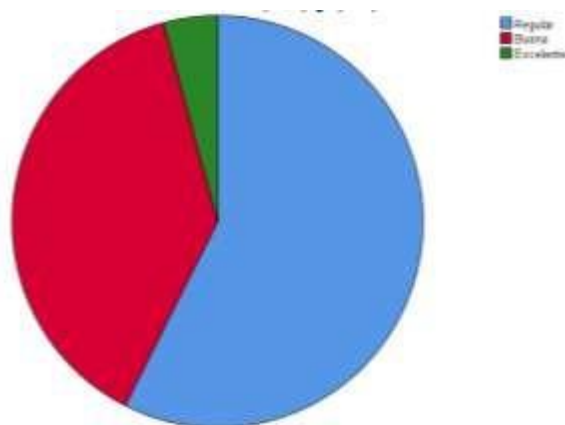
**ANÁLISIS:**

Según muestra la Tabla N<sup>a</sup> 51, en cuanto a la dimensión de la Responsabilidad los clientes calificación a la organización de manera deficiente un 6%, de manera buena 31% y de manera regular un 57% a lo que se demuestra que aun la organización debe de mejorar en la disposición para resolver los problemas del cliente y en el mejor manejo de la capacidad de respuesta.



*Tabla 52. Dimensión de la Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	54	57,4	57,4	57,4
	Buena	36	38,3	38,3	95,7
	Excelente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 52. Dimensión de la Empatía*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS:**

Según muestra la Tabla N<sup>o</sup> 52, en cuanto a la dimensión de la Empatía los clientes calificación a la organización de manera excelente un 4%, de manera buena 36% y de manera regular un 54% a lo que se demuestra la organización aun no toma en cuenta la importancia de la comunicación entre

empresa-cliente, también se debe dar una atención con cortesía y amabilidad dándole un tiempo determinado a cada cliente para que de esta manera se sienta en confianza.

*Tabla 53. Dimensión de los Bienes Materiales o Tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	6,4	6,4	6,4
	Regular	61	64,9	64,9	71,3
	Buena	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



*Figura 53. Dimensión de los Bienes Materiales o Tangibles*

Fuente: Encuesta aplicada a la panadería PANEROS

Elaboración: Propia

**ANÁLISIS:**

Según muestra la Tabla N<sup>a</sup> 53, en cuanto a la dimensión de los Bienes Materiales o Tangibles los clientes calificación a la organización de manera deficiente un 6%, de manera buena 27% y de manera regular un 61% a lo que se demuestra la organización debería de mejorar el diseño de su infraestructura o darle un mejoramiento, también la apariencia del personal es una parte importante para que de esta manera la organización se vea más presentable.

## **CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

## **Plan de Márketing Relacional**

### **SÍNTESIS DE LA NECESIDAD IDENTIFICADA. -**

La población que acude a la Panadería PANEROS, en su mayoría son el 57% de hombre y el 43 % mujeres circulando entre las diversas edades como en un 10% de 18 a 22 años, 24% son de 23 a 27 años, el 30 % son de 33 años a más y el 36 % son de 28 a 32 años, siendo su ocupación de los clientes un 11% trabajador independiente, el 22% es trabajador dependiente, el 30 % es ama de casa y el 37 % es estudiante universitario, dándonos a saber así que los hombres acuden más a la organización ya que en su mayoría son universitarios y requieren de una pastelería para poder adquirir un postre. El medio de mayor intensidad por el cual el 47% de clientes se llegó a enterar de la panadería es por las amistades, sin hacer uso de los demás medios como las redes sociales, la radio o televisión. El 37.2 % hizo mención en el análisis de los resultados que los trabajadores cometen errores en cuanto a los registros o apuntes de los diversos pedidos que requiere el cliente, trayendo así diversas confusiones esperando demasiado para lograr recibir su pedido. El 40.4 % menciona que cuando tienen algunos problemas en su estadía los trabajadores de la pastelería no le resolvieron su problema, incluso cuando requieren otro pedido muchas veces no les toman en cuenta, siendo aquí la pieza fundamental de la organización el mozo en todo momento ya que el 39.4% de clientes nos da a entender que el mozo no tiene interés en servir ,ni mucho menos dar un apoyo a los diversos clientes sin dedicarles un tiempo determinado para resolver sus dudas , otro punto muy importante es la vestimenta con la que la pastelería se identifica pero sin embargo el 47.9% menciona que los trabajadores no están correctamente vestidos, a lo cual también

mencionan que los servicios higiénicos deben de tener todos los accesorios necesarios para su uso, dándonos así la calificación de un 48.9% que las instalaciones físicas no son buenas.

Al concluir el análisis el 45.7 % de clientes de la panadería PANEROS nos dio a conocer que a su parecer el servicio ofrecido desde su pedido hasta que concluye el tiempo prometido no es el adecuado.

## **GENERALIDADES**

En diversas ocasiones si no se cuenta con un plan de marketing relacional como guía para tener una buena toma de decisiones lleva a la organización a traer perdidas e incluso en mucha ocasiones pueden llegar al cierre de la misma, y para conocer mejor a la organización se realizó una encuesta tanto a los trabajadores como a los empleados pudiendo así realizar un análisis interno y externo de la organización (FODA) , para lo cual se realizaron estrategias para poder contrarrestar estas dificultades en cuanto a brindar una calidad en el servicio aumentando su confianza a través de la solución de sus problemas , cabe resaltar que las soluciones brindadas no exceden en su presupuesto para que así de esta manera el plan sea implementado.

## **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Proporcionar a la panadería PANEROS una herramienta mercadológica que permita mejorar su calidad de servicio, mediante la implementación de un plan de marketing relacional.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollo del análisis FODA de la organización para conocer la situación interna y externa
- Desarrollo de las estrategias necesarias para confrontar a las diversas carencias que tenga la organización.
- Determinar a los responsables que van realizar la ejecución y evaluación.
- Establecer las herramientas necesarias para lograr de manera eficiente a implementación y evaluación de cada una de las estrategias

## **IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA**

Para la organización se considera muy importante este plan de marketing relacional ya que si se establece una buena calidad de servicio el cliente tendrá una buena impresión de la pastelería dándonos así mejoras económicamente y más aún se llegará a establecer una relación a largo plazo que nos permitirá fidelizar a nuestro cliente. Toda esta mejora nos ayudara a ser más competitivo dentro del mercado Chiclayano incrementando en un gran porcentaje la afluencia de clientes.

## **ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La propuesta de plan de marketing relacional está dirigida a la panadería PANEROS Ubicada en la Ciudad de Chiclayo con la finalidad de incrementar su calidad de servicio y mejor comunicación entre empresa-cliente.

## **PERFIL DEL CLIENTE**

La panadería PANEROS es ideal para el público en general que desee adquirir un postren la ciudad de Chiclayo.

## **MARCO LEGAL. -**

Según. (Mincetur). La normatividad para restaurantes es la siguiente:

- Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Restaurante, así como, la Obligación de presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad a en la preparación de comidas y bebidas .
- Las disposiciones sobre los establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N° 081-94-ITINCI del 12.08.94)según la resolución Ministerial que señala que los establecimientos que expenden comidas y bebidas incluyan en sus listas de precios el IGV y el recargo al consumo.

También se debe de contar con la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines (resolución ministerial N° 363-2005/Minsa) con su respectiva licencia de funcionamiento

## DETALLES DE LA PROPUESTA.

VD: mejorar la calidad de servicio	Conocer la situación actual de la panadería	Formular estrategias de marketing Relacional para mejorar la calidad del servicio
VI: plan de márketing relacional	PANEROS	
Enfoque al cliente		R2
Relación a largo plazo		R3
Mutua ganancia		R4
Valores morales	R1	
Fidelización		R5



R1.- Permite determinar el estado en el que se encuentra la organización y más aún el personal en relación con el cliente, se describirá como realizar un buen trato, entrega de confianza, mejora en la actitud, interés y empatía del mozo con los clientes.

FI:

- Falta de identificación
- Pensamientos erróneos
- No contar con el dinero

R2.- Permite determinar un mejor planteamiento de estrategias enfocados al cliente lo cual se establecerá para dar un buen servicio

FI:

- Pensamiento erróneo
- No comprometerse con estos temas de mejora
- No contar con el dinero

R3.- Permite determinar la relación que se obtendrá gracias a las estrategias de marketing relacional ya que se aplicarán para dar soluciones a todos los problemas que presente el cliente.

FI:

- Tener clientes exigentes
- No contar con dinero
- No ser empáticos

R4.- Permite determinar estrategias una vez que ya se conozca el FODA de la organización lo cual nos permitirá una mejor toma de decisiones, así se llegara a establecer una mutua ganancia entre empresa-cliente.

FI:

- Falta de compromiso por parte de los trabajadores

R5.- Permite determinar las diversas formas en que la empresa fidelizara al cliente.

FI:

- Servir productos que no sean agradables al paladar del cliente
- Tener un cliente exigente

PLAN DE ACTIVIDADES. -

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	META	PERIODO	FUNDAMENTACION	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1	Valores morales	Determinar el estado en el que se encuentra la organización y más aún el personal en relación con el cliente, se describirá como realizar un buen trato, entrega de confianza, mejora en la actitud, interés y empatía del mozo con los clientes.	Realizar una capacitación del personal una vez que ya se conozca la situación actual de la panadería PANEROS	Examen general de la organización incluyendo los temas morales destacables que se estén presentando, para lo cual se realizaran capacitaciones respectivamente en cada tema.	6 meses	<p>Según CHIAVENATO (2007) la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.</p> <p>Según (BERLO, 1979) afirma que nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente a otras personas. De igual modo afirma que " nuestro fin básico (al comunicarnos) es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea".</p>	Dueño del restaurant Brenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos de la persona encargada de brindar la capacitación es 50</li> <li>• Materiales extras que se gastaran promedio de 12 soles</li> <li>• Impresiones aproximadamente 7 soles</li> </ul>

2	Enfoque al cliente	Determinar un mejor planteamiento de estrategias enfocados al cliente lo cual se establecerá para dar un buen servicio	Generar un valor agregado donde el cliente deposite su confianza	Conocer y comprender mejor a los clientes y sus necesidades, para dar un servicio donde brinden un valor agregado.	6 meses	Según (Román, 2013) los centros de contacto deben tomar en cuenta dos factores clave para gestionar y mejorar la calidad de su servicio. Uno de ellos es la medición de sus interacciones, y el otro son las acciones que se tomarán con la información obtenida de dicha medición.	Dueño de la pastelería CHANIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de personas capacitadoras por las sesiones que se darán en el mes sea 65</li> <li>• Impresiones 7 soles</li> <li>• Materiales extras 12 soles</li> <li>• Reuniones de los trabajadores en la mañana y en la noche para recomendar mejoras en la organización</li> </ul>
3	Relación a largo plazo	Determinar la relación que se obtendrá gracias a las estrategias de marketing relacional ya que se aplicarán para dar soluciones a todos los problemas que presente el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción en los tiempos de pedido</li> <li>• Brindar confianza</li> <li>• Comodidad</li> </ul>	Construir una relación profunda e interesarme con los clientes ofreciendo propuestas especiales, ofreciendo un excelente servicio, solucionando las quejas que se presenten y manteniendo la	6 meses	Según (Abanto Pinheyros, Barrantes Vela, & Inciso Romero, 216) el tiempo es un recurso esencial en los negocios y la administración adecuada del tiempo mejorará eficientemente la administración general de una empresa. Una adecuada gestión del tiempo se basa en la priorización de actividades, la cual reduce los tiempos de las mismas, las suprime o las fusiona para optimizar los recursos de una organización.	Dueño de la panadería PANEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación indicada se obtendrá por los puntos anteriores en donde se estimó un costo necesario para las capacitaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir apoyo a familiares S/C para lograr mejorar la apariencia del local</li> <li>• Realizar una limpieza general cada día</li> </ul> </li> </ul>

				comunicación con el cliente.		Según (PASQUALI , 1978 ) afirma que "la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social".		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer estándares de atención</li> <li>• Establecer publicidad con la radio Naylamp por el costo de 55 soles por 1 mes</li> <li>• Diseñar logos para el restaurante por 30 soles</li> <li>• Crear una página web por el costo de 30 soles</li> <li>• Hacer tarjeta de felicitaciones por el cumpleaños de cada cliente más recurrente por el costo de 30 soles siendo 10 sobres al mes solo para esas personas.</li> </ul>
--	--	--	--	------------------------------	--	--	--	---

4	Mutua ganancia	Determinar estrategias una vez que ya se conozca el FODA de la organización lo cual nos permitirá una mejor toma de decisiones, así se llegara a establecer una mutua ganancia entre empresa-cliente.	Solución de problemas internos y externos	Lograr el éxito a través de ganar-ganar	6 meses	Según (Porter, 1990) Las ventajas competitivas se logran con innovación, la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas consiguen ventajas competitivas mediante innovaciones.	Dueño de la panadería PANEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de infraestructura a un costo de 1200 soles comprando solo impresiones gigantescas para cubrir las paredes del restaurante y adecuando la sala de música</li> <li>• Reducir los tiempos de atención</li> <li>• Crear una base de datos para registrar las ventas diaria S/C</li> <li>• Implementar una vestimenta el costo por las 6 personas seria de un mandil de 32 soles siendo para todos el total de 192 soles</li> </ul>
5	Fidelización	Determinar las diversas formas en que la empresa fidelizara al cliente.	Mejorar la calidad de los productos	Lograr una mayor fidelización por los preparados.	6 meses	Según Kotler & Armstrong (2010) Menciona la evaluación que hace el consumidor entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing	Dueño de la panadería PANEROS	Solo se elaboraran mejores platos, con una respectiva evaluación de los sabores que el cliente requiere sin costo

## **Discusión de los resultados**

### **1. Indicador: Realizar una capacitación del personal una vez que ya se conozca la situación actual de la panadería PANEROS.**

#### **Síntesis del resultado. -**

En el resultado de las encuestas el 37.2% de clientes piensa que la panadería PANEROS no cumplió con sus expectativas durante su estadía ya que se cometen muchos errores con los registros de su pedido, el 30.9% asegura que el personal no es amable, tampoco toman en cuenta cuando requieren otro pedido ni mucho menos muestran iniciativa para apoyar a los clientes cuando necesitan ayuda, el tiempo de entrega del producto es dentro de mucho tiempo a lo cual el cliente se siente incómodo por dichas falencias a lo cual se recomienda realizar una capacitación en temas puntuales y específicos para mejorar la relación entre cliente-empresa.

Según Manuel (2003) no saber cooperar o apoyar a nuestro colaborador incrementa su falta de interés en realizar las actividades presentadas dentro de la panadería. Se debe brindar una capacitación al personal y más aún se debe tener una buena contratación, como se puede ver un negocio no es ponerlo en marcha y esperar a que se incrementen.

Según Monje Cubas (2015) hace mención que la diferenciación es clave para cualquier empresa por ello para llegar a ser competitivos en el mercado puede ser a través de capacitaciones, variabilidad en ofertas, merchandising mejorando así la calidad del servicio.

Según nuestras encuestas el 100% de los trabajadores si aceptan ser capacitados si se llegaría a dar la oportunidad para poder lograr de esta manera un mejor manejo en los temas de calidad de servicio. Dentro de este indicador nos enfocamos a brindar un mejor servicio al cliente a través de

la capacitación realizando primero un examen general de la organización para poder saber sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. En los Costos de la persona encargada de brindar la capacitación son 69 soles al mes siendo un total de 414 soles

**Causales. - Revisar los FI de cada R.**

El servicio brindado ha venido siendo afectados por algunos factores influyentes como son no contar con el dinero para poder invertir en mejoras de la organización, los pensamientos erróneos que se tienen en cuanto a la mejora en la calidad de servicio y más aún la falta de identificación con la organización para lograr un aumento de la rentabilidad. A pesar de ello se presentó una serie de metas a las cuales al cumplirlas se obtienen herramientas que permiten contrarrestar dichas influencias.

**Consecuencias. -**

La demanda del producto aumentara sustancialmente, dando a la organización una mayor rentabilidad.

**Tendencias con la propuesta. -**

Las metas propuestas dentro de este indicador son:

- Examen general de la organización incluyendo los temas morales destacables que se estén presentando, para lo cual se realizaran capacitaciones respectivamente en cada tema



### **Análisis del marco teórico. -**

Según Martínez Castro & Milian Villanueva (2016) las capacitaciones mejoran la calidad del servicio que se ofrece a los clientes y por ello los temas en Liderazgo personal, Liderazgo transformacional, Coaching transformacional, Habilidades gerenciales y cursos de capacitaciones para los colaboradores en cuanto a Liderazgo personal, Inteligencia emocional, Comunicación efectiva , Manejo de conflictos y Clima organizacional, por eso es necesario trabajar en conjunto con los recursos humanos dotándolos de los conocimientos y competencias necesarias con la finalidad de lograr obtener una ventaja en el proceso de la prestación del servicio

### **Contrastación de hipótesis**

Por lo tanto, se puede decir que mi plan si va a funcionar.

### **2. Indicador: Generar un valor agregado donde el cliente deposite su**

### **confianza Síntesis del resultado. -**

En el resultado de las encuestas el 41.5 % de clientes no se sentía cómodo ya sea por la demora en la atención, no le tomaban en cuenta cuando realizaban otro pedido sin brindarles su apoyo, según la encuesta los empleados le generaron confianza a un a un 42.6 % de clientes. Por lo cual se recomienda realizar unas capacitaciones para llegar a conocer y comprender mejor a los clientes y sus necesidades.

Según Gastón Jaramillo (2013). Se debe de dar importancia a todos los pequeños detalles que podrían causar un descontento al cliente especialmente nos debemos centrar en tener una calidad en su totalidad.

Según Aguirre Durand (2013) los clientes deben ser tratados con mucha cautela ya que si se les presenta un problema se puede satisfacer sus necesidades y si las organizaciones no prestan atención al cliente de seguro que tendrán pérdidas e incluso podrían llegar al cierre del local, por eso se debe mejorar de manera constante la prestación del servicio.

Según nuestras encuestas el 100% de los trabajadores si aceptan ser capacitados para poder lograr de esta manera un mejor manejo en los temas de calidad de servicio, así ya no se cometerían errores en los pedidos de los clientes, se mejoraría la comunicación entre empresa-cliente incluso se les llegaría a dar una mejor atención individualizada por lo cual se recomienda realizar una capacitación en temas puntuales y específicos para mejorar la relación entre cliente-empresa.

#### **Causales. - Revisar los FI de cada R.**

El servicio brindado ha venido siendo afectados por algunos factores influyentes como son la falta de identificación con la empresa, el tener un pensamiento erróneo sobre las capacitaciones y más aún sobre el plan de marketing, el no comprometerse con los temas de mejora, también él no contar con el dinero para poder invertir en mejoras de la organización. A pesar de ello se presentó una serie de metas a las cuales al cumplirlas se obtienen herramientas que permiten contrarrestar dichas influencias.

#### **Consecuencias. -**

La demanda del producto aumentara sustancialmente, dando a la organización una mayor rentabilidad.

### **Tendencias con la propuesta. -**

Las metas propuestas dentro de este indicador son:

- Conocer y comprender mejor a los clientes y sus necesidades, para dar así un servicio donde brinden un valor agregado.

### **Análisis del marco teórico. -**

Según Román (2013) los centros de contacto deben tomar en cuenta dos factores clave uno de ellos es la medición de todas sus interacciones, y el otro son las acciones que se llegaran a tomar después de la información obtenida al realizar la medición.

### **Contrastación de hipótesis**

Por lo tanto, en consecuencia, se colabora que mi plan si va a funcionar.

## **3. Indicador: Reducción en los tiempos de pedido, brindar confianza y Comodidad**

### **Síntesis del resultado. -**

En el resultado de las encuestas las estrategias que usa la panadería PANEROS es aplicar una buena atención al cliente son un 17% al hacerle regalos de cierta poción de un determinado plato por acontecerse un cumpleaños ,el 33% es una atención personalizada ,el otro 33% es el respeto que mantiene el trabajador con el cliente y el 17 % es un buen servicio, también llegaron a mencionar que la manera en que podría establecer una relación más leal con los clientes es dando una oferta especial, Brindándoles una confianza, Solucionando sus problemas y brindando una calidad en la preparación de los platos de comida por lo cual se recomienda tener una relación más

cercana con el cliente beneficiándole así en una mayor fidelidad , una ventaja competitiva, el incremento en las ventas y en una mejora de la imagen de la panadería, pero en la respuesta del clientes hacen mención el 55.3% de clientes que no le tienen una buena confianza en la preparación de pedido, el 45.7 % menciona que demoran totalmente en los pedidos y más aún para el 39.4 % no existe una buena comunicación entre empresa-cliente a lo que se recomienda reducción en los tiempos de pedido y aumentando su comodidad , también se llegó a conocer que no existe ninguna persona que haga algún tipo de publicidad por eso se debe presentar logos y una mayor publicidad.

Según Abanto Pinheyros, Barrantes Vela, & Inciso Romero el tiempo es un recurso esencial en los negocios y la administración adecuada del tiempo mejorará eficientemente la administración general de una empresa. Una adecuada gestión del tiempo se basa en la priorización de actividades, la cual reduce los tiempos de las mismas, las suprime o las fusiona para optimizar los recursos de una organización.

Según PASQUALI (1978 ) afirma que "la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social".

#### **Causales. - Revisar los FI de cada R.**

El servicio brindado ha venido siendo afectados por algunos factores influyentes como son el tener clientes exigentes, el no contar con dinero para ciertas capacitaciones y más aún si los trabajadores no son empáticos podría ser un terrible problema en cuanto a la atención. A pesar de ello se presentó una serie de metas a las cuales al cumplirlas se obtienen herramientas que permiten contrarrestar dichas influencias.

### **Consecuencias. -**

La demanda del producto aumentara sustancialmente, dando a la organización una mayor rentabilidad.

### **Tendencias con la propuesta. -**

Las metas propuestas dentro de este indicador son:

- Construir una relación profunda e interesarme con los clientes ofreciendo propuestas especiales, ofreciendo un excelente servicio, solucionando las quejas que se presenten y manteniendo la comunicación con el cliente.

### **Análisis del marco teórico.-**

Según Franke Vega (2016) recomienda corregir la atención que reciben los clientes, con respecto a las capacitaciones el apoyo de los dueños debe permanecer, ya que todos son una sola institución y deben estar involucrados para tener una mejor comunicación interna.

### **Contrastación de hipótesis**

Por lo tanto, en consecuencia, se colabora que mi plan si va a funcionar, el presupuesto a gastar son 84 soles mensuales

## **4. Indicador: Solución de problemas internos y externos**

### **Síntesis del resultado. -**

En el resultado de las encuestas el 48.9% de clientes considera que las instalaciones no son las adecuadas, siendo para el 34 % muy importante la primera impresión de un local para poder acudir más seguido, el 51.1% nos dio a conocer que se debe de mejorar los servicios higiénicos y por último se toma en cuenta la mejora de la vestimenta.

Según Cabana Villca, Gálvez Vargas, & Muños Pizarro (2015) la organización debe de mantener con todos los clientes una relación a largo plazo ya que de esta manera será un elemento diferenciador clave a lo cual se debe tener conocimiento sobre el design thinking

Según Porter (1990) las compañías si desean obtener éxito deben de lograr una ventaja competitiva por medio de actos de innovación, por eso se recomienda realizar una implementación en la vestimenta del personal, una creación de base de datos para registrar las ventas y el mejoramiento de la infraestructura.

#### **Causales. - Revisar los FI de cada R.**

El servicio brindado ha venido siendo afectado por unos factores influyentes como la falta de compromiso por parte de los trabajadores. A pesar de ello se presentó una serie de metas a las cuales al cumplirlas se obtienen herramientas que permiten contrarrestar dichas influencias.

#### **Consecuencias. -**

La demanda del producto aumentara sustancialmente, dando a la organización una mayor rentabilidad.

#### **Tendencias con la propuesta. -**

Las metas propuestas dentro de este indicador son:

- Examen general de la organización incluyendo los temas morales destacables que se estén presentando, para lo cual se realizaran capacitaciones respectivamente en cada tema

#### **Análisis del marco teórico. -**

Según Yépez Guzmán (2014) se debe crear una Estructura Organizacional, Funcional, y Manual de Control de Inventarios, estipulación de Políticas de Manejo de Inventario, detallado de los procesos de manera metodológica y técnica tanto de entrada como de salida de los productos para lograr obtener un beneficio

#### **Contrastación de hipótesis**

Por lo tanto, en consecuencia, se colabora que mi plan si va a funcionar.

### **5. Indicador: Mejorar la calidad de los productos**

#### **Síntesis del resultado. -**

En el resultado de las encuestas el 35.1% de clientes nos dice que no hay calidad en la comida a lo cual se recomienda realizar una capacitación en estos temas, también mejorar la calidad de preparación llevando una relación de los empleados de compromiso e identificación con la organización, se debe rediseñar los procesos de atención a lo cual se debe de utilizar la tecnología de información y comunicación

Según Silva Ipanaque (2015) se debe establecer una relación de compromiso e identificación para conocer y saber qué es lo que en verdad se debe de brindar y si se presentasen determinados problemas que medidas de solución se deben de dar para contrarrestar e eliminar dicha insatisfacción.

#### **Causales. - Revisar los FI de cada R.**

El servicio brindado ha venido siendo afectados por algunos factores influyentes como son tener un cliente exigente y servir los productos que no sean agradables al paladar del cliente. A pesar de ello se presentó una serie de metas a las cuales al cumplirlas se obtienen herramientas que permiten contrarrestar dichas influencias.

#### **Consecuencias. -**

La demanda del producto aumentara sustancialmente, dando a la organización una mayor rentabilidad.

#### **Tendencias con la propuesta. -**

Las metas propuestas dentro de este indicador son:

- Lograr una mayor fidelización por los preparados.

#### **Análisis del marco teórico. -**

Según (Sanchez Meza, 2014). Por más que se tenga el personal mas idoneo y no sabe llegar al cliente de la manera correcta entrariamos en una pedida ya que son ellos los que interactuan



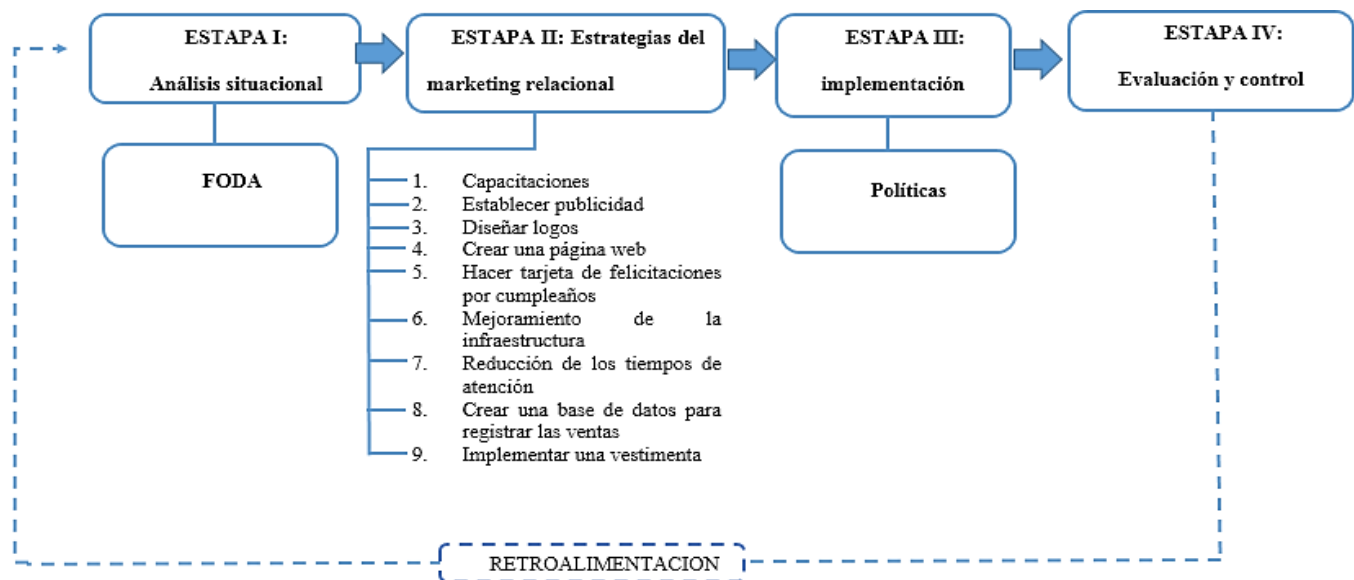
directamente con el cliente siendo los representantes o la imagen misma de la organización por eso se debe de medir periódicamente el desempeño de los trabajadores para tener un análisis general de toda la organización.

### Contrastación de hipótesis

Por lo tanto, en consecuencia, se colabora que mi plan si va a funcionar.

## DISEÑO DE LA PROPUESTA

### ESQUEMA DEL PLAN DE MARKETING RELACIONAL RETROALIMENTACIÓN



*Imagen 2. Esquema del plan de Marketing  
Fuente: Elaboración Propia*

## **DESARROLLO DE LAS ETAPAS DEL ESQUEMA DEL PLAN DE MARKETING RELACIONAL**

### **a) ETAPA 1: ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)**

#### **OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING RELACIONAL**

##### **OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un Plan de marketing relacional para mejorar la percepción de la calidad del servicio en la panadería PANEROS

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mejorar la calidad de servicio de la panadería PANEROS
- Establecer estrategias que nos ayude a tener un mejor enfoque al cliente, una relación a largo plazo, mutua ganancia, mejores valores morales e incremento de la fidelización

##### **ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)**

El análisis funcional que se realizó de la organización es una herramienta que nos permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidad y amenazas, los cuales se usaran para tomar buenas decisiones que ayuden a mejorar la calidad del servicio, aumentando así la fidelización del cliente y generando una mayor competitividad.

**Fortalezas:** Son todas aquellas que la pastelería desarrolla de forma positiva dándole así un favorecimiento

**Debilidades:** Es todo lo que en la pastelería se encuentra de manera desfavorables en comparación con las demás pastelerías.

**Oportunidades:** Son los eventos que se esperan que ayuden de manera positiva a la organización en este caso a mejorar su calidad de servicio.

**Amenazas:** Es todo lo que influye de manera negativa en contra de la organización.

<b>FODA</b>	
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los precios son accesibles para que puedan realizar un pedido</li> <li>• Tiene una buena localización</li> <li>• Cercanía al mercado para comprar ingredientes</li> <li>• Tiene un menú variado</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cercanía al centro de la ciudad</li> <li>• Acceso a av. muy transitadas</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en el servicio</li> <li>• El personal no está capacitado</li> <li>• No utiliza el marketing</li> <li>• No cuentan con una base de datos</li> <li>• No tiene publicidad ni hace uso de las tecnologías de información de la comunicación</li> <li>• No cuenta con un local adecuado</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La delincuencia</li> <li>• Los fenómenos naturales que se puedan presentar</li> <li>• Alta competencia</li> </ul>

## **SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PASTERIA CHANIS**

La panadería PANEROS posee de manera favorable la ubicación del local, por lo cual si se da una mejor publicidad se tendría mayor afluencia de clientes, en cuanto a sus panes son deliciosos, pero se debe de mejorar hasta cierto punto para cumplir las exigencias del cliente. La mayoría de los clientes tienen una opinión favorable en cuanto a la panadería. Sin embargo, actualmente no se están realizando estrategias mercadológicas que ayuden a ser más competitivo dentro del mercado lambayecano incrementando en un gran porcentaje la afluencia de clientes.

### **b) ETAPA 2: ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL**

#### **ESTRATEGIA # 1: REALIZAR UNA CAPACITACIÓN**

Se debe de realizar una capacitación a todos los trabajadores para que de esta manera se tenga una buena atención al cliente dando así una nueva percepción de la organización, y de esta manera será más recomendada nuestra organización. La motivación será dada en temas específicos como atención al cliente, motivación, trabajo en equipo

#### **¿Qué se hará?**

Se capacitará a todos los trabajadores para que luego en los meses siguientes si se llegara a contratar a un nuevo personal se pueda compartir los conocimientos

#### **¿Por qué se hará?**

El servicio al cliente en la actualidad no está siendo tomado como algo importante por las organizaciones, más aun según las encuestas el 37.2% de clientes piensa que la panadería no cumplió con sus expectativas durante su estadía ya que se cometen muchos errores con los registros de su pedido, a lo cual se debe de mejorar para que el cliente se sienta cómodo y se identifique más con la organización.

### **¿Cuándo se hará?**

Se realizará durante los 6 meses desde el día que se acepte desarrollar este plan de tesis.

### **¿Quién lo hará?**

Lo realizará el Dueño de la panadería con ayuda de todo el personal en las reuniones grupales, trabajos en equipo, impresiones, entre otros

### **¿Cuánto costará?**

El costo será de 69 soles al mes en cuanto a la capacitación de valores morales y en cuanto a las capacitaciones de enfoque al cliente el costo será de 84 soles en cuanto al enfoque al cliente

ESTRATEGIA 1		CAPACITACION DE EMPLEADOS
DEFINICION		La capacitación se realizara para obtener una mejora en cuanto a las habilidades y capacidades de los trabajadores.
OBJETIVO		Mejorar la calidad de servicio ofrecido en la panadería PANEROS
IMPORTANCIA		Los trabajadores deben ser capacitados para que el cliente se sienta en confianza y así de esta manera llegue a fidelizarse.
ALCANCE		Empleados y diversos clientes
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotizar el presupuesto y realizar un control de todas las acciones</li> <li>• Informar a los trabajadores que se llevaran a cabo las capacitaciones</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	Los trabajadores
	TECNICOS	Laptop, impresora, entre otros
	FINANCIEROS	153 al mes
PERIODO DE EJECUCION		6 meses
RESPONSABLE		Dueño de la panaderia

## ESTRATEGIA # 2: EN LA RADIO.

La panadería PANEROS no cuenta con ningún tipo de publicidad por lo que esta estrategia hará más conocida a la organización incrementando así la clientela ya que la información de la empresa llegará a toda la población Chiclayana

¿Qué se hará?

Lo que se realizara es una publicidad de la organización a través de la radio más conocida de Chiclayo.

¿Por qué se hará?

Es beneficioso que toda la clientela sepa de esta panadería logrando posicionarse de la mente del consumidor y haciendo conocida más a la empresa.

¿Cuándo se hará?

Se hará durante los 6 meses del año.

¿Quién lo hará?

Lo realizara el Dueño de la pastelería

¿Cuánto costará?

El costo será de 55 soles al mes

ESTRATEGIA 2		PUBLICIDAD A TRAVES DE LA RADIO
DEFINICION		La publicidad que se realizara será poder llamar la atención y captar nuevos clientes
OBJETIVO		Informar de la existencia de la pastelería en el mercado Chiclayano
IMPORTANCIA		Es importante porque el cliente llegara a conocer más rápido a la panadería
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un contrato con la radio</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	
	TECNICOS	La transmisión
	FINANCIEROS	55 soles al mes
PERIODO DE EJECUCION		6 meses
RESPONSABLE		Dueño de la panaderia



### **ESTRATEGIA # 3: DISEÑO DE LOGOS**

Es muy importante que la organización cuente con un logo para que las personas puedan identificar más fácilmente a la organización ya que será el que lo represente

#### **¿Qué se hará?**

El diseñador gráfico realizará el diseño respectivo del restaurante para que sea implementado como la imagen del restaurante, a lo cual el dueño de la panadería deberá ver si el diseño es el adecuado.

#### **¿Por qué se hará?**

Se realizará porque la empresa será más reconocida llegando a toda la clientela Chiclayana.

#### **¿Cuándo se hará?**

Se realizará durante los 6 primeros meses

#### **¿Quién lo hará?**

El dueño de la panadería

ESTRATEGIA 3		CREACION DE LOGOS
DEFINICION		Crear logos para que la empresa se identifique
OBJETIVO		Informar de la existencia de la pastelería en el mercado Chiclayano
IMPORTANCIA		Identificarse dentro del mercado Chiclayano
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el logo</li> <li>• Hacer la implementación del logo en lugares significativos</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El diseñador del logo
	TECNICOS	Computadora
	FINANCIEROS	30 soles
PERIODO DE EJECUCION		6 meses
RESPONSABLE		Dueño de la panadería

## **ESTRATEGIA # 4: CREACIÓN DE UNA PAGINA WEB**

Las redes sociales son sitios de internet donde se forman comunidades individuales con intereses o actividades en común que permiten mantenerlos en contacto, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.

### **¿Qué se hará?**

Se creará una página web en Facebook donde se brindará información en cuanto a la panadería como ofertas, postres especiales, pedidos, también se abarcarán temas de su interés

### **¿Por qué se hará?**

El Facebook es una página que permite a la panadería interactuar con los clientes

### **¿Cuándo se hará?**

Esta estrategia se hará diariamente

### **¿Quién lo hará?**

Lo realizará el dueño de la panadería PANEROS

ESTRATEGIA 4	CREACION DE UNA PAGINA WEB
--------------	----------------------------

DEFINICION	Se realizara una página web	
OBJETIVO	Lograr una mayor comunicación con los clientes , también se brindara mayor información de la panadería	
IMPORTANCIA	Permitirá promocionar a la organización	
ALCANCE	Todas las personas	
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear la página web</li> <li>• Se dará información a todos los clientes</li> </ul>	
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la pastelería
	TECNICOS	Computadora
	FINANCIEROS	30 soles
PERIODO DE EJECUCION	6 meses	
RESPONSABLE	Dueño dela panadería	

## ESTRATEGIA # 5: HACER TARJETA DE FELICITACIÓN

La tarjeta de felicitación es un valor agregado para la organización ya que si el cliente llegara a percibir eso se sentiría muy acogido y en plena comodidad sintiéndose muy importante dentro de la panadería PANEROS.

¿Qué se hará?

Se llevará a cabo el diseño de una tarjeta por el cumpleaños de un cliente con el detalle que se le llegará a cantar por su cumpleaños convirtiéndole en un momento grato y ameno

¿Por qué se hará?

El cliente al recibir esto se sentirá muy apreciado e importante

¿Cuándo se hará?

Se realizará a 10 personas por mes

¿Quién lo hará?

Lo realizara el dueño de la panadería

¿Cuánto costará?

Sin ningún costo solo la creación de la página y ciertas herramientas web por el costo de 30 soles, luego solo se adaptará al celular del dueño para que haga uso de la página.

ESTRATEGIA 5		HACER TARJETAS DE FELICITACION
DEFINICION		Diseñar tarjetas de felicitación para entregarlos a los clientes por su cumpleaños
OBJETIVO		Establecer con el cliente una relación a largo plazo.
IMPORTANCIA		Se debe buscar la manera de fidelizar al cliente
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar la tarjeta</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la panadería
	TECNICOS	Computadora
	FINANCIEROS	30 soles
PERIODO DE EJECUCION		6 meses
RESPONSABLE		Dueño de la panadería

## FALTA LA ESTRATEGIA # 6: MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

El mejoramiento de la infraestructura dará una mejor comodidad al cliente, esto se debe de mejorar ya que para el 48.9% las instalaciones no son las adecuadas

¿Qué se hará?

Se llevará a cabo el rediseño d la panadería convirtiéndolo en un lugar muy acogedor

¿Por qué se hará?

Se hará para que el cliente tenga una nueva percepción de la localidad

¿Cuándo se hará?

Se realizará en una semana

¿Quién lo hará?

Lo realizara el dueño de la panaderia

¿Cuánto costará?

El costo será de 1200 soles para el pago a un profesional en diseño de interiores

ESTRATEGIA 6		MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
DEFINICION		Con el mejoramiento de la infraestructura se creara una nueva imagen de la organización
OBJETIVO		Lograr una mejor percepción del cliente a través de una nueva imagen de la organización.
IMPORTANCIA		Es importante para que el cliente sepa que nos preocupamos por su comodidad
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rediseño del local</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la pastelería
	TECNICOS	Herramientas de trabajo
	FINANCIEROS	1200 soles
PERIODO DE EJECUCION		1 semana
RESPONSABLE		Dueño de la pastelería



## FALTA LA ESTRATEGIA # 7: REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCION

La reducción de tiempos implica hacer una mejora gracias a las capacitaciones que se van a tener con anterioridad, la calidad del servicio será de calidad ya que ahora gracias a los conocimientos requeridos se mejorará dicha atención

¿Qué se hará?

Se llevará a cabo la reducción de los tiempos, se manejará el tiempo que se deberá de tomar pro cada cliente para así continuar con el resto, siempre con el buen trato a cada uno

¿Por qué se hará?

Se realizará para que el cliente tenga una mejor atención y sienta que es muy importante para la organización

¿Cuándo se hará?

Se realizará durante todo el tiempo

¿Quién lo hará?

Lo realizara el dueño de la panadería

¿Cuánto costará?

Sera sin ningún costo ya que el costo será establecido dentro de la capacitación ya que el resultado será la reducción del tiempo

ESTRATEGIA 7		REDUCCION DE LOS TIEMPOS
DEFINICION		El manejo y la organización de los tiempos por pedido ayudara al cliente en la solución de sus dificultades
OBJETIVO		Establecer una reducción de los tiempos
IMPORTANCIA		Es importante ya que se mejorara el proceso del pedido
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir los tiempos después de las capacitaciones</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la panadería
	TECNICOS	Computadora
	FINANCIEROS	Ninguno
PERIODO DE EJECUCION		Todo el tiempo
RESPONSABLE		Dueño de la pastelería

FALTA LA ESTRATEGIA # 8: CREAR UNA BASE DE DATOS PARA PODER REGISTRAR LAS VENTAS:

Se elaborará un registro de todas las ventas diarias en una base de datos para que así se tenga conocimiento de los ingresos y egresos diarios

¿Qué se hará?

Se creará una base de datos para la mejora de la contabilidad.

¿Por qué se hará?

Se hará porque el dueño así tendrá conocimiento del manejo económico de la panadería

¿Cuándo se hará?

Se hará en la primera semana

¿Quién lo hará?

El encargado de la pastelería.

¿Cuánto costará?

No tiene costo

ESTRATEGIA 8		CREAR UNA BASE DE DATOS PARA REGISTRAR LAS VENTAS
DEFINICION		Es información recopilada de todas las ventas establecidas durante todos los días
OBJETIVO		Mejorar el manejo de la contabilidad
IMPORTANCIA		Registra de manera idónea los datos obtenidos durante el día
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la base de datos</li> <li>• Introducir la información diariamente</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la panadería
	TECNICOS	Computadora
	FINANCIEROS	No tiene costo
PERIODO DE EJECUCION		Todo el tiempo
RESPONSABLE		Dueño de la panadería

## LA ESTRATEGIA # 9: IMPLEMENTACION DE LA VESTIMENTA

La implementación de la vestimenta lograra obtener una mejor percepción del cliente dándole así una mejor experiencia dentro de la panadería, de esta manera la imagen de la pastelería será un diferenciador de la competencia y también lograra crear una identificación de los trabajadores con la organización.

¿Qué se hará?

Se establecerá la implementación de una vestimenta para que el colaborador se sienta identificado con la organización

¿Por qué se hará?

Se hará para porque la vestimenta identificará a la panadería y se percibirá una imagen muy buena de la organización

¿Cuándo se hará?

Se empezará desde la primera semana

¿Quién lo hará?

Lo realizara el dueño de la pastelería

¿Cuánto costará?

El costo será de 32 soles por persona siendo para todo el total de 192 soles

ESTRATEGIA 9		IMPLEMENTACION DE LA VESTIMENTA
DEFINICION		Brindar a los trabajadores una vestimenta adecuada para su uso respectivo
OBJETIVO		Implementar la vestimenta
IMPORTANCIA		El cliente se sentirá acogido
ALCANCE		Todas las personas
ACCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la vestimenta</li> </ul>
RECURSOS	HUMANOS	El dueño de la pastelería
	TECNICOS	
	FINANCIEROS	32 soles
PERIODO DE EJECUCION		6 meses
RESPONSABLE		Dueño de la panadería

a) ETAPA 4: EVALUACIÓN Y CONTROL

Luego de que todas las estrategias se hayan implementado a la panadería PANEROS serán evaluadas después de 6 meses de su aplicación, para lo cual se realizara un determinado estudio del mercado para conocer el estado actual. El control se llevará a cabo durante todo el proceso para que las acciones se realicen de acuerdo a lo planificado.

**Herramientas de evaluación y control**

Se establecerá una matriz de evolución para poder hacer uso del control de cada y estrategia

ESTRATEGIA # 1: CAPACITACION

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
LA CALIDAD DE SERVICIO			

ESTRATEGIA # 2: PUBLICIDAD A TRAVES DE LA RADIO

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
Se contabilizara el número de las personas que nos comenten que han acudido al local por escuchar la publicidad por la radio			

ESTRATEGIA # 3: DISEÑO DE LOGOS:

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
El número de clientes que haga referencia el buen diseño del logo			

ESTRATEGIA # 4: CREAR PAGINA WEB

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
El número de personas que se comuniquen El número de comentarios El número de seguidores El número de like			

ESTRATEGIA # 5: HACER TARJETAS DE FELICITACION

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
El número de tarjetas al mes El número de personas que se sienten más identificadas			

ESTRATEGIA # 6: MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
El número de clientes que acuden por la nueva imagen del local			



ESTRATEGIA # 7: REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCION

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
el tiempo estimado por cada cliente			

ESTRATEGIA # 8: CREAR UNA BASE DE DA DATOS PARA REGISTRAR LAS VENTAS

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
El número de platos vendidos			

ESTRATEGIA # 9: IMPLEMENTAR UNA VESTIMENTA

ELEMENTO A EVALUAR	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	MEDIDA CORRECTIVA
La percepción del cliente Los comentarios de los trabajadores			

## CONCLUSIONES:

- Luego del análisis de la encuesta realizada , se concluye que el estado actual de la percepción de la calidad del servicio en la panadería PANEROS Según la Tabla Nª 50 un 55% establece que la confiabilidad es buena a lo que se demuestra que los clientes aún tienen es confianza en la organización ya que está cerca a sus hogares y por la debida atención en sus horarios respectivos, en cuanto a la a la dimensión de la Responsabilidad en la Tabla Nª 51 un 57% de los clientes mencionan que se da de manera regular a lo que se demuestra que aun la organización debe de mejorar en la disposición para resolver los problemas del cliente y en el mejor manejo de la capacidad de respuesta, en cuanto a la dimensión de la empatía en la tabla Nª 52 los clientes calificaron de manera regular un 54% demostrándonos así que la organización aun no toma en cuenta la importancia de la comunicación entre empresa-cliente, también se debe dar una atención con cortesía y amabilidad dándole un tiempo determinado a cada cliente para que de esta manera se sienta en confianza y en cuanto a la dimensión de Bienes Materiales o Tangibles en la Tabla Nª 53 los clientes calificaron a la organización de manera regular un 61% a lo que se demuestra la organización debería de mejorar el diseño de su infraestructura o darle un mejoramiento, también la apariencia del personal es una parte importante para que de esta manera la organización se vea más presentable.
- Según las dimensiones del marketing relacional establecida por (Dvoskin, 2004) para desarrollar un marketing relacional se debe tener en cuenta la identificación del cliente , la diferenciación del cliente y la interacción en los clientes, a lo cual al realizar el estudio de la organización las dimensiones actuales del marketing relacional en la empresa obtenidos

solo es la identificación del cliente y esto se indica según la encuesta en la Tabla N°23, en la Tabla N°24, en la Tabla N°25 y en la Tabla N°26. En cuanto a la diferenciación del cliente y la interacción en los clientes no se obtuvo información porque la empresa no cuenta con una base de datos donde se pueda establecer dicha información. Solo se llevó el registro por 7 meses en la Tabla N° 54 y la Tabla N° 55, todo este registro se hizo en Excel por el desarrollador de este plan

- El diseño del plan de marketing relacional para mejorar la calidad de servicio les permitirá lograr una ventaja competitiva de largo plazo y diferenciándose de sus competidores.

## **RECOMENDACIONES:**

- Al dueño, se recomienda realizar un análisis situacional de la organización para saber las deficiencias que se estén presentando en la organización
- Al dueño, se recomienda realizar capacitaciones, publicidad a través de la radio, diseñar un logo, crear una página web, mejorar la infraestructura, reducir los tiempos, crear una base de datos para el registro de las ventas e implementar una vestimenta, para que de esta manera se pueda tener más afluencia de clientes.
- Al dueño, se recomienda que se debe de autorizar la ejecución de la propuesta de solución, para que de esta manera se logre el incremento en las ventas.
- Al dueño, se recomienda llevar un registro de las ventas diarias a través de un software para que de esta manera se pueda tener conocimiento de los egresos e ingresos de la panadería
- A otros investigadores, se recomienda que se debe desarrollar futuras investigaciones relacionadas con el mejoramiento de la calidad de servicio de la panadería PANEROS de estudio con el propósito de asegurar su continuidad en el mercado Chiclayano

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

### Bibliografía

Muñiz González , R. (2019). *Centro de Estudios Financieros.-Marketin XXI*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/etapas-del-plan-de-marketing-136.htm>

Thompson, I. (Mayo de 2006). *.promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/plan-mercadotecnia.html>

Abanto Pinheyros, A. X., Barrantes Vela, S. C., & Inciso Romero, E. M. (216). *Estudio de la importancia de la programación de las operaciones para la reducción de tiempo en la empresa «La Panka»*. Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Aguirre Durand , L. M. (2013). *EL SERVICIO DE CALIDAD DE LOS RESTAURANTES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN* . Huánuco.

Ayala Pintado, K. (2014). *LOS COSTOS DE CALIDAD Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LOS RESTAURANTES-POLLERÍAS*. Piura.

Begazo Villanueva, J. (2006). *¿Cómo medimos el servicio?* Lima .

BERLO, D. (1979). *El Proceso de Comunicación*. Argentina: Editorial Ateneo.

Blanco Pineros , J. (2009). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE MUSEO TAURINO, Y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LA CREACIÓN DE VALOR*. Bogota.

Borragini, H. (8 de Julio de 2017). *Rockcontent*. Obtenido de [https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-](https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:targetText=La%20mezcla%20de%20mercadotecnia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas%20las%204p's%20del%20marketing,%2C%20Precio%2C%20Plaza%20y%20Promoci%C3%B3n)

[marketing/#:~:targetText=La%20mezcla%20de%20mercadotecnia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas%20las%204p's%20del%20marketing,%2C%20Precio%2C%20Plaza%20y%20Promoci%C3%B3n](https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:targetText=La%20mezcla%20de%20mercadotecnia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas%20las%204p's%20del%20marketing,%2C%20Precio%2C%20Plaza%20y%20Promoci%C3%B3n).

Cabana Villca, R., Gálvez Vargas, A., & Muños Pizarro, C. I. (2015). *Variables críticas en las ventajas competitivas de restaurantes gourmet, La Serena, Chile*. Chile.

Carlos Ornelas, C., Montelongo Cortéz, Y., & Najera Gallardo, M. d. (2010). *La Calidad del Servicio de un Centro de Información*. Mexico.

Castillo Morales, E. (2010). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio.

CHIAVENATO, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. Mexico: Mc-Graw-Hill Interamericana.

Colunga Dávila, C. (2013). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

[conexionesan](https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/). (9 de Junio de 2016). *Herramientas del Marketing Relacional*.

Coronel Arce, C. S. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT PIZZA HUT EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA*. Pimentel.

- Costa , J., & Arago. (2019). *EAE Business School*. Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/internacionalizacion/como-hacer-marketing-relacional>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Crozby, P. B. (2012). *maestros de la cultura*. Obtenido de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-phillip-crosby.html>
- Cruz Atamari, R. (2016). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE LA HUERTA- PUNO*. Puno.
- D. T. (s.f.). *Cyberclick*. Obtenido de <https://www.cyberclick.es/marketing/plan-de-marketing>
- DAMIÁN PUESCAS , T. K., & UBILLUS LLONTOP, R. (2015). *“ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL Y FIDELIZACION DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT D’SHARITO’S. CHICLAYO*.
- Deming, E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid : Editorial Díaz de Santos.
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de marketing: Teoria y experiencia*. Ediciones Granica.
- enPerú. (s.f.). *Gastronomía peruana*. Obtenido de <http://www.enperu.org/canon-del-rio-apurimac-canones-mas-profundos-del-peru-turismo-de-aventura-peru.html?id=1353>
- Enriquez, J. (2011). *EL SERVICIO AL CLIENTE EN RESTAURANTES DEL CENTRO DE IBARRA. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE SERVICIOS*. Ibarra.

Franke Vega, C. (2016). *“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES PRESENTES EN LACAMPIÑA DE MOCHE.”*. Trujillo.

Gastón Jaramillo, A. (13 de Febrero de 2013). *Peru.com*. Obtenido de <https://peru.com/estilo-de-vida/gastronomia/gaston-acurio-que-cocina-peruana-hoy-tan-popular-mundo-noticia-121348>,

Hernández, M. (2015). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay EIRL de Andahuaylas. (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas: [file:///C:/Users/TC-CONSULTORES/Downloads/Miky\\_Hern%C3%A1ndez\\_Tesis\\_Titulo\\_2016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/TC-CONSULTORES/Downloads/Miky_Hern%C3%A1ndez_Tesis_Titulo_2016%20(1).pdf)

IBM. (s.f.). *El software IBM SPSS*. Obtenido de [https://www.ibm.com/pe-es/analytics/spss-statistics-software?mhsrc=ibmsearch\\_a&mhq=spss](https://www.ibm.com/pe-es/analytics/spss-statistics-software?mhsrc=ibmsearch_a&mhq=spss)

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Editorial norma.

ISO, 9. (2013). *ISO 9001.Sistemas de Gestión de calidad según ISO9001*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/medir-satisfaccion-del-cliente-55.html>

JULCA RUIZ, Y. (2014). *PLAN DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE RIQUÍSIMOS WRAPS E.I.R.L 2014 – CHICLAYO*. PIMENTEL, PERÚ.

Jurán, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.



Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Editorial Prentice-Hall.

Lázaro, J. (2017). *El Marketing Relacional y la Fidelización de los Clientes de la Empresa revelados Ultra-Color Digital, Huánuco. 2016* (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huánuco – Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4189/CLIENTE\\_INFRAESTRUCTURA\\_LAZARO\\_ARTICA\\_GUISELLA\\_JUDITH.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4189/CLIENTE_INFRAESTRUCTURA_LAZARO_ARTICA_GUISELLA_JUDITH.pdf?sequence=1) tler, P., & Armstrong, G. (2010). *Marketing*. Madrid: Pearson Educación.

Levitt, T. (1983). *Marketing Relacional*. Obtenido de 12manage: [https://www.12manage.com/methods\\_levitt\\_relationship\\_marketing\\_es.html](https://www.12manage.com/methods_levitt_relationship_marketing_es.html)

López Pinto Ruiz, B., Mas Machuca, M., & Viscarri Colomer, J. (2008). *Los pilares del marketing*. Universidad Politécnica de Catalunya.

Manuel, Q. P. (12 de octubre de 2003). *Problemas de calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/problemas-calidad-servicio-cliente/>

marketing, p. e. (05 de junio de 2008). *Márketing: Lo único constante es el cambio*. Obtenido de <https://estoemarketing.wordpress.com/2008/06/05/caracteristicas-del-marketing-relacional/>

Martínez Castro, E. J., & Milian Villanueva, E. M. (2016). *PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL RESTAURANTE SUMAQ. CHICLAYO*.

Mega Consulting Asesores. (13 de Marzo de 2017). *Plan de Marketing*. Obtenido de [http://www.mega-consulting.com/herramientas/planempresa/4\\_marketing.htm](http://www.mega-consulting.com/herramientas/planempresa/4_marketing.htm)

Mesonero, M., & Alcaide, J. (2012). *Marketing industrial: cómo orientar la gestión comercial a la relación rentable y duradera con el cliente*. ESIC Editorial.

MESTANZA CÁCERES, E. A. (2014 ). *PLAN DE MARKETING PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA DE CARNES Y PARRILLAS* . CHICLAYO.

Mincetur. (s.f.). *Ministerio de comercio exterior y turismo*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>.

Monje Cubas , C. E. (2015). *ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SNACK RESTAURANTE EL REPOSO* . Chiclayo.

Ospina Rave, B. E., Sandoval, J. d., Aristizábal Botero, C. A., & Ramírez Gómez, M. C. (2003a). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia.

Parasuraman, A., Ziethaml, V., & Berry, L. L. (1988). Servqual. En *A Multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing* (págs. 12-40).

PASQUALI , A. (1978 ). *Comprender la Comunicación*. Monte Avila Editores.

Pérez Flores, L. O. (2005). *MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE E IMPLEMENTACION DE CONTROLES DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE VENTAS, DECORACIONES Y SERVICIOS*. Guatemala.

PFSGRUPO, I. . (17 de Agosto de 2016). *FORMARK*. Obtenido de <http://www.formarkconsultores.com/el-plan-de-marketing-y-sus-ventajas/>

Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. LONDON: Mac Millan.

Reinares Lara, P., & Calvo Fernandez, S. (1999). *Una aproximacion a las aplicaciones del Marketing relacional de la empresa*.

Reul, M. (11 de Noviembre de 2019). *Sendinblue Blog*. Obtenido de <https://es.sendinblue.com/blog/que-es-el-marketing-relacional-definicion/>

Rodriguez , J., & Jaén Jiménez, J. (2008). Obtenido de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>

Rodríguez Ramos, J. H. (2017). *PLAN DE MARKETING 3.0 PARA POSICIONAR EL RESTAURANTE BUFFET MA'KASA* . lambayeque.

Román, A. (17 de Diciembre de 2013). *Mundo contact*. Obtenido de <https://mundocontact.com/las-interacciones-con-clientes-una-mina-de-oro-de-informacion/>

Saavedra La Rosa, A. F. (2014). *PLAN DE NEGOCIOS PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDANACIONAL E INTERNACIONAL EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE* . Chiclayo.

Sanchez Meza, M. d. (2014). *CAPACITACIÓN EN HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN “EL RESTAURANT MAR PICANTE”* . Trujillo.

Schmal , R. F., & Olave, T. Y. (2014). *Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda*. Chile.

Silva Ipanaque, M. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANT LA LOMITA- TAMBOGRANDE -2015*. Piura .

Stanton , W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing*. Mexico.

Staton , W., Etzel, M., & Walker , B. (2007). *Fundamentos del marketing*. Mexico.

Valderrama, C. (2017). 3 estrategias sencillas para brindar un servicio personalizado a tus clientes. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/3-estrategias-sencillas-brindar-servicio-personalizado-tus-clientes/>

Vecino, J. M. (2013). *El diseño del servicio como estrategia del éxito empresarial*.

Yépez Guzmán, A. L. (2014). *Sistema de Control de Inventarios para el “Asadero La Delicia” de la ciudadde Tulcán*. Ecuador.

Zikmund , W., & Babin, B. (2008). *Investigación de Mercados*. Cengage Learning Editores.



## ANEXOS

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### TÉCNICA: ENCUESTA-ENTREVISTA

INSTRUMENTO: HOJA DE COTEJO / CUARDENO DE TRABAJO

#### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PANADERIA PANEROS

*Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación acerca de la calidad de servicio en la panadería PANEROS. Le pedimos conteste con sinceridad, objetividad y transparencia. Con sus respuestas nos ayudará a mejorarla calidad de servicio. Muchas gracias por su colaboración.*

#### **Instrucciones:**

*Complete la encuesta cuidadosamente, de preferencia marque con una "x"*

#### **I. CUESTIONARIO**

1. *¿Hace cuánto tiempo la panadería está en funcionamiento?*

<i>Menos de 1 año</i>		<i>De 1 a 3 años</i>		<i>De 3 a 5 años</i>		<i>De 5 a más años</i>	
-----------------------	--	----------------------	--	----------------------	--	------------------------	--

2. *¿Existe algún plan de marketing para la panadería PANEROS?*

<i>Si</i>			
-----------	--	--	--

3. *¿Qué estrategias de atención al cliente realizan?*

4. *¿A su parecer de qué manera se podría establecer una relación más leal con los clientes?*

5. *¿Cree que es importante conocer más a los clientes?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

6. *¿Considera que las instalaciones son las adecuadas?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

7. *¿Considera que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

8. *¿Según su apreciación, cuántas personas ingresan a la panadería por semana?*

9. *¿Qué estrategias utilizan para ofrecer productos de calidad a los clientes?*

10. *¿Qué otras estrategias utilizan para que la empresa sea más conocida?*

11. *¿Considera que la calidad de servicio es una herramienta muy útil para la rentabilidad de su empresa?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

12. *¿Si se diera la posibilidad usted aceptaría ser capacitado?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

13. *¿Existen clientes que regresan con frecuencia a la pastelería?*

<i>Si</i>		<i>No</i>	
-----------	--	-----------	--

14. *¿Cuáles son los productos más pedidos por los clientes?*

15. *¿Qué factores considera importante para aplicar en la pastelería?*

<i>La calidad</i>	
<i>El buen Servicio</i>	
<i>Una buena imagen de la organización</i>	

16. *¿Qué opina respecto a establecer relaciones cercanas con los clientes?*

<i>Muy Importante</i>	
<i>importante</i>	
<i>poco importante</i>	
<i>Nada importante</i>	

17. *¿Existe alguna persona que se encarga de hacer algún tipo de publicidad de la pastelería?*

Si		No	
----	--	----	--

18. *¿Qué estrategias utilizan la pastelería CHANIS para darse a conocer con los clientes?*

Publicidad de boca a boca		Redes Sociales		Página Web		Radio		Televisión	
------------------------------	--	-------------------	--	------------	--	-------	--	------------	--

19. *¿En qué cree que puede beneficiarle la panadería PANEROS el mantener relaciones duraderas con sus clientes?*

20. *¿Aplicaría Usted estrategias de marketing relacional en la panadería?*

Si		No	
----	--	----	--

21. *¿Estaría dispuesto/a a ejecutar un plan de marketing relacional?*

Si		No	
----	--	----	--

22. *¿A usted le gustaría conocer nuestra propuesta de plan de marketing relacional?*

Si		No	
----	--	----	--



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### TÉCNICA: ENCUESTA-ENTREVISTA

INSTRUMENTO: HOJA DE COTEJO / CUARDENO DE TRABAJO

#### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PANADERIA PANEROS

Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación acerca de la calidad de servicio en la panadería PANEROS. Le pedimos conteste con sinceridad, objetividad y transparencia. Con sus respuestas nos ayudará a mejorarla calidad de servicio. Muchas gracias por su colaboración.

#### Instrucciones:

Complete la encuesta cuidadosamente, de preferencia marque con una “x”

#### Datos generales:

Lugar de procedencia (Región, Provincia, Distrito) \_\_\_\_\_

#### Sexo:

a. Femenino		b. Masculino	
-------------	--	--------------	--

#### Edad:

a.18-22		b.23-27		c.28-32		d.33 a mas	
---------	--	---------	--	---------	--	------------	--

**Ocupación:**

- a) Estudiante universitario
- b) Ama de casa
- c) Trabajador dependiente
- d) Trabajador independiente
- e) Otros: \_\_\_\_\_

**¿Cuál fue el medio por el cual se enteró de la panadería PANEROS?**

- a) Familia
- b) Amistades
- c) Medios de comunicación (Radio, tv)
- d) Redes Sociales
- e) Otros

	Totalmente en Desacuerdo			Totalment e de acuerdo	
CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1. ¿Usted piensa que la panadería PANEROS cumplió con sus expectativas durante su estadía?					
2. ¿En la panadería PANEROS se cometen errores con los registros de su pedido?					
3. ¿Cree usted que la panadería PANEROS ofrece postres de calidad?					
4. ¿Se siente cómodo dentro de la panadería PANEROS?					
5. ¿Confía plenamente en la buena preparación de los alimentos?					
6. ¿Siente Usted que tuvo que esperar demasiado tiempo para recibir su pedido?					
7. ¿En todo momento recibe calidad en el servicio?					
RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
8. ¿Cuándo tiene algún problema con el servicio, la panadería PANEROS le resolvió su problema?					
9. ¿En la panadería PANEROS el personal siempre es amable con el cliente?					

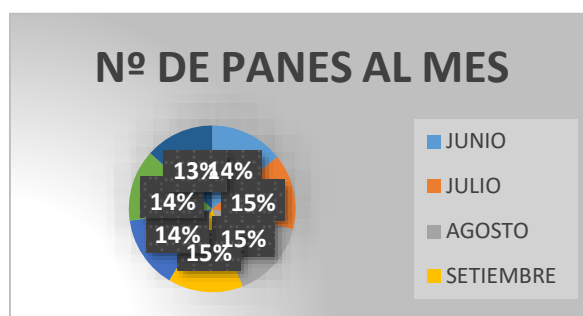
10. ¿La panadería PANEROS le toma en cuenta cuando requiere otro pedido?					
11. ¿El personal en todo momento se muestra muy interesado en servir a los clientes, dedicándoles así un tiempo a cada uno?					
12. ¿El servicio ofrecido desde su pedido hasta que concluye el tiempo prometido es el adecuado?					
<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. ¿El comportamiento de cada empleado le genero confianza?					
14. ¿La comunicación establecida en la empresa y el cliente es buena?					
15. ¿La panadera PANEROS le brinda una atención individualizada?					
16. ¿Los trabajadores de la panadería PANEROS y apoyan a los clientes cuando necesitan ayuda?					
17. ¿Considera que los horarios de atención son los adecuados para que usted acuda a la panadería PANEROS?					
<b>BIENES MATERIALES TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. ¿Los trabajadores están correctamente vestidos?					

19. ¿Las instalaciones físicas que la panadería PANEROS Brinda son visualmente buenas?					
20. ¿Considera que las instalaciones son un factor importante para que usted acuda al local?					
21. ¿Los servicios higiénicos de la panadería PANEROS cuenta con accesorios necesarios para su uso?					
22. ¿Considera que la vestimenta dentro de un restaurante es la pieza fundamental de la organización?					

VENTA RESPECTIVA DE LOS PANES MÁS SOBRESALIENTES DURANTE SIETE MESES (JUNIO-DICIEMBRE) EN EL AÑO 2020

**Tabla 54. Numero de platos por mes**

AÑO	2017						
MESES	JUNI O	JULI O	AGOST O	SETIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMBRE
Nº DE PANES AL MES	591	605	627	602	586	573	554



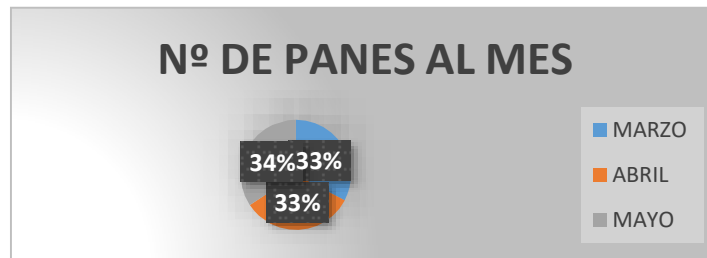
**Figura 54. Número de panes al mes desde junio-diciembre**  
FUENTE: REGISTROS OBTENIDOS DE APUNTES MENSUALES

Elaboración: propia

ANÁLISIS: Los datos registrados son por el periodo de siete meses ya que el conteo de panes vendidos no se realizaba con anterioridad, pero acá cabe resaltar que la empresa empezó hace 10 años aproximadamente por ello se ve como tema alarmante que la empresa a pesar de contar con esa experiencia tiene bajas ventas en los periodos registrados mensualmente tomamos referencia estos datos también para poder centrarnos más a detalle en la cantidad dada de cada mes, en el mes de junio se obtuvo un 14%, en setiembre se obtuvo un total del 15% y a partir de octubre empezaron a descender las ventas a un 14% teniendo un total del 13% en el mes de diciembre. Este registro se lo obtuve para ver las ventas y analizarlas antes de aplicar las recomendaciones para el local e incluso las actividades que se plantean para que se dé la mejora. A través de lo estudiado se busca el aumento de ventas a futuro.

**Tabla 55. Numero de platos en los meses restantes**

AÑO	2018		
MESES	MARZO	ABRIL	MAYO
Nº DE PANES AL MES	615	623	645



**Figura 55. Número de panes en los meses marzo-abril**  
 FUENTE: REGISTROS OBTENIDOS DE APUNTES MENSUALES

Elaboración: propia

**ANÁLISIS:**

Luego de aplicar las determinadas soluciones o propuestas para mejorar la rentabilidad de la organización se realizó el conteo de panes obtenidos durante los 3 meses empezando el mes de marzo con 615 platos, en abril 623 y por último en el mes de mayo obteniendo 645 platos teniendo así una mayor aceptación de comodidad por parte del cliente satisfaciendo de manera inmediata todos sus requerimientos. El motivo de este incremento es por contratar personal, capacitaciones e incluso mejoramiento de la infraestructura, también se agregaron nuevos platos típicos de la sierra como nuevas sopas y segundos establecidos.