



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S) MARÍA YOHANA APELLIDO (S): GALVIS HERNÁNDEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S) SILVIA MARGARITA APELLIDO (S): ALVAREZ ALVAREZ

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.

RESUMEN

En el presente trabajo se define el perfil de los clientes del área de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Cúcuta y se establecen los diversos tipos de perfiles de los clientes del área de Formación Empresarial.

Así mismo, se definen las estrategias de Fidelización de clientes, adaptándolas a los ciclos en que se desarrollan los programas del área de la empresa, que permita evidenciar el perfil de cada uno de los consumidores y las debilidades y fortalezas en la prestación del servicio al consumidor final, para finalmente diseñar de estrategias que contrarresten los procesos negativos del servicio y fidelicen al cliente.

PALABRAS CLAVES: Formación empresarial, estrategias, fidelización.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 75 PLANOS ILUSTRACIONES CD-ROM 1

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN
EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

MARÍA YOHANA GALVIS HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN
EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

MARÍA YOHANA GALVIS HERNÁNDEZ

Director de Trabajo de Grado
SILVIA MARGARITA ALVAREZ ALVAREZ
Profesional de Formación Empresarial
Cámara de Comercio de Cúcuta

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

San José de Cúcuta, 25 de julio de 2014

www.ufps.edu.co

LUGAR: CÁMARA DE COMERCIO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER"

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:

LUZ MARINA PEÑA DE REYES

ENTIDAD: U.F.P.S.

VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO

ENTIDAD: U.F.P.S.

SILVIA MARGARITA ÁLVAREZ ÁLVAREZ

ENTIDAD: CÁMARA DE COMERCIO

DIRECTOR: SILVIA MARGARITA ÁLVAREZ ÁLVAREZ

NOMBRE ESTUDIANTE

CÓDIGO

CALIFICACIÓN


		LETRAS	NÚMEROS	A - M - L
MARÍA YOHANA GALVIS HERNÁNDEZ	1210914	Cuatro Cero	4,0	X


LUZ MARINA PEÑA DE REYES

Jurado


VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO

Jurado


SILVIA MARGARITA ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Jurado

VºBº


LUZ STELLA ARENAS PÉREZ

Coordinadora Comité Curricular

Administración de Empresas

Pela P.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. PROBLEMA	8
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	9
1.3 JUSTIFICACIÓN	10
1.4 MARCO TEÓRICO	12
1.5 MARCO CONTEXTUAL	16
1.6 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	18
2. DISEÑO METODOLOGICO	26
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3 METODOLOGIA DEL TRABAJO	26
2.4 FORMATO DE ENTREVISTA	27
2.5 FORMATO DE OPINIONES	28
2.6 DISEÑO MUESTRAL	36
2.7 MÉTODO DE ANALISIS	40
2.8 ANALISIS DE SATISFACCION SEMINARIOS AREA DE FORMACION EMPRESARIAL CAMARA DE COMERCIO DE CUCUTA AÑO 2013	49
2.9 ANALISIS DE PROMOCIÓN, SATISFACCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS	55
3. DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS CLIENTES DEL ÁREA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUCUTA	57
4. TIPOS DE PERFILES DE LOS CLIENTES DEL AREA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA	60
4.1 ESPECIALIZACIONES	60
4.2 DIPLOMADOS	61
4.3 CHARLAS INFORMATIVAS Y/O SEMINARIOS	62
5. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA	62
6. CONCLUSIONES	71
7. REFERENCIAS	72