

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Contabilidad**



**Plan de marketing y mejora de calidad de atención e ingresos, Banco De La Nación**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

VILLANUEVA RODRIGUEZ ANGIE ARMANDINA

CHIMBOTE

2016

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como propósito presentar un plan de marketing que permita mejorar la atención al cliente y los ingresos del Banco de la Nación del año 2016, para lo cual se utilizó el tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental de corte transversal y como población el Banco de la Nación de Chimbote y como muestra veinte clientes. En cuanto a la técnica se utilizó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista. Consideramos algunos de los resultados encontrados que los usuarios tendrán mejor atención y se reducirá los reclamos.