



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración  
denominada:**

**PLAN ESTRATÉGICO BASADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL,  
PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE  
SERVICIO PYM OPERACIONES S.R.L, CHICLAYO 2008.**

#### **AUTORAS**

**Bach. KRISTEL DEL PILAR GUERRERO USQUIANO**

**Bach. PATRICIA ALEJANDRA PASCO MELENDREZ**

**Pimentel - Perú**

**2008**

## **RESUMEN**

Uno de los aspectos importantes en el crecimiento de una empresa es la calidad en el servicio al cliente, ya que ningún producto por excelente que sea, podrá satisfacer a los clientes sino va acompañado de un buen servicio, es decir que si no se brinda una atención con calidad le crearía desprestigio entre las personas que hacen uso de los servicios trayendo como consecuencia que los clientes busquen otra institución que les de una mejor atención y cubran todas sus expectativas.

El presente proyecto contempla una serie de elementos que permite elaborar la propuesta de un modelo de Plan Estratégico basado en la gestión de la Calidad Total, para lograr la efectividad organizacional en la empresa de servicio PYM Operaciones S.R.L, Chiclayo 2008; con el fin de contribuir a la administración eficiente de los servicios y prestarlos con una mayor calidad.

La presente investigación se sustenta en una metodología de carácter descriptiva, su diseño implementado corresponde a un diseño no experimental; habiéndose trabajado en la presente con encuestas y entrevistas; las cuales han recogido la información en el segmento de los clientes que acuden a realizar sus operaciones en la empresa, así mismo a los trabajadores y por último al cuerpo directivo. Como resultado de todo este proceso de campo hemos diseñado una propuesta basada en mejorar la atención al cliente. La teoría que sustenta nuestro informe está basado en la Teoría de la Calidad Total.

## **ABSTRACT**

An important aspect in the growth of a company is quality customer service, since no product is excellent, you can satisfy the customers but is accompanied by a good service, meaning that if no one offers care quality would discredit him among people who use the services result in bringing customers to seek other institution better care of them and meet their expectations.

This project involves a series of elements that allow the proposal to develop a strategic plan based on total quality management to achieve organizational effectiveness in the business service operations PYM SRL, Lima 2008, to contribute the efficient administration of services and provide them with higher quality.

This research is based on a methodology of a descriptive design implemented for a non-experimental design, having worked on this with surveys and interviews, which collected information on the segment of customers who come to conduct their operations in the company, as well as the workers and finally to the body. As a result of all this field we have designed a proposal based on improving customer service. The theory behind our report is based on the Theory of Total Quality.