



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

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración,  
denominada:

**PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN LA  
TEORÍA DE CALIDAD TOTAL EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA  
EMPRESA ANDINA DE SALUD S.A. CHICLAYO-2008**

**AUTORES:**

Bach. Liliana Yaqueline Vilchez Enriquez

Bach. Tomás Humberto Saavedra Moreno

PIMENTEL – PERÚ

2009

## RESUMEN

Debido a la Globalización y los constantes cambios en las empresas, el rubro de atención al cliente busca alternativas que permita mejorar la Calidad Total y la competitividad. El objetivo general del presente trabajo de investigación se enfoca en Diseñar un Plan basado en la Calidad Total que permita mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa Andina de Salud S.A. – Chiclayo 2008. Para ello se realizó una búsqueda de antecedentes en el ámbito internacional, nacional y local, sobre la atención al cliente y calidad total.

En la Empresa Andina de Salud observamos que la problemática radica en la deficiencia por parte del personal del almacén que conlleva a una desmejorada atención al cliente; por ello se ha formulado la siguiente hipótesis, si diseñamos y aplicamos una propuesta de plan basado en la Teoría de Calidad Total, entonces se podrá mejorar la calidad del servicio que brinda el área de almacén de la empresa Andina de Salud S.A. El trabajo es una investigación Descriptivo-proyectiva ya que se analizaron hechos observados en la realidad para medirlos independientemente y porque se propone un plan para lograr el objetivo empresarial. Para los fines de este estudio, se elaboró una guía de observación y encuestas que fueron aplicadas a una muestra conformada por el 30% de la población total (70 personas) que labora en el área de almacén de la empresa Andina de Salud lo que permitió recopilar y analizar información general.

La Teorías utilizadas en el diseño de este plan para incrementar la calidad de atención al cliente son modelos japoneses, la Teoría de Deming que nos dan a conocer la importancia de la "**CALIDAD TOTAL**" y la teoría de la mejora continua de Kaizen. Nuestra conclusión nos lleva a definir que el servicio de atención al cliente por parte del área de almacén de la empresa Andina de Salud es deficiente, por lo tanto el plan de mejora expuesto permitirá el progreso en atención al cliente.

## ABSTRACT

It is due to the Globalization and the constant changes in the companies that the item of customer service refers to resources in order to increase the Total Quality and the competitiveness. The general objective of this investigation work is to design a Plan based on the Total Quality in order to improve client service at Andina de Salud S.A - Chiclayo 2008. The background for this investigation is given by international, national and local experience in improving customer service and total quality management.

After observing that it is the inefficiency of the department store staff the main cause for the customer service dissatisfaction at Andina de Salud company, we formulated the following hypothesis: A plan based on Total Quality theory could improve the quality of service at Andina de Salud S.A. department store. This is a descriptive investigation because facts from reality are analyzed separately and a feasible project because the authors propose a plan to achieve the general objective of the company. Surveys and an observation guide in order to analyze general information were elaborated especially for the purposes of this study, the sample consisted of the 30% of the Andina de Salud S.A. department store staff which in total are 70 people.

The theories used to design this improving plan to increase the customer service quality at Andina de Salud are Japanese models, Deming's theory which has the **TOTAL QUALITY** as the main element and the Continuous Improvement theory of Kaizen. The authors' conclusion defines the customer service at Andina de Salud department store as deficient, therefore this plan of improvement exposed in this thesis document will increase the customer service quality of this company.