



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS DE GRADO:

PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL BASADO EN LA TEORÍA  
DE DEMING PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS  
EN DC TELECOMUNICACIONES S.A.C. CHICLAYO, 2009

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
CRISTHIAN EDUARDO LOBATON VELASCO

PIMENTEL - PERÚ

2009

## RESUMEN

La presente tesis se desarrolla, como consecuencia de haber observado el funcionamiento de la empresa Dc Telecomunicaciones S.A.C. Chiclayo 2009, nuestro objetivo general es mejorar la gestión de ventas de la misma, consciente de que podría contribuir al mejoramiento de la gestión de ventas, me he planteado como tarea desarrollar el presente trabajo de investigación. Y para obtener la información hemos usado las técnicas de la encuesta y análisis documental, usando como principales instrumentos de investigación, fichas bibliográficas, formatos, cuestionarios.

Para el procesamiento y análisis de datos, hemos recurrido a las técnicas estadísticas y a los métodos, inductivo, deductivo y descriptivo; siendo nuestros principales hallazgos: La existencia de un empirismo administrativo, la falta de responsabilidad de sus funciones, la poca identificación con la empresa, desmotivación y falta de capacitación de los trabajadores, se debe a que la empresa no les da una remuneración acorde con su trabajo, como también la falta de reconocimiento a sus logros obtenidos de su personal, además el Gerente no invierte en su desarrollo personal y profesional de sus trabajadores; ante esta realidad hemos elaborado una propuesta, basándonos fundamentalmente en el modelo de la teoría de calidad de Deming.

Consideramos que la propuesta debe ser el punto de partida para el inicio de una gestión de ventas en forma científica, y sin temor a equivocarnos, en el corto y mediano plazo, la organización estará logrando eficiencia y eficacia en su gestión de ventas.