



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
TORTIPAN S.A.C., CHICLAYO, 2013.**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

Autores:

- Bach. Chú Fernández, Carlos Alberto
- Bach. Sánchez Correa, Anaclaudia Fiorella

PIMENTEL, Perú del 2014

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo fundamental elaborar una propuesta de calidad para mejorar la productividad de la empresa TortiPan. Para ello se realizó un análisis situacional sobre el nivel de calidad de sus trabajadores como el de sus productos. Dicho estudio fue de gran importancia para poder obtener datos reales los cuales permitieron tener un mejor panorama de lo que ocurre en dicha empresa y lograr con ello ejecutar un plan que permita mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa así como su productividad.

Los resultados de la investigación indican que el nivel de calidad de servicio que se da en la empresa TortiPan S.A.C. Chiclayo está dada principalmente por la rapidez del servicio y la atención al cliente, ambos factores resultan importantes si se trata de brindar un servicio de calidad en la panadería. También que los factores que influyen en la productividad de la empresa TortiPan S.A.C. Chiclayo esta dado principalmente por la capacitación que reciban los trabajadores, no sólo en la producción del producto sino también en el mismo proceso de atención al cliente, pues es en ese momento en el que se tiene contacto con los consumidores. Finalmente se concluye que el plan de calidad del servicio propuesto para la empresa TortiPan S.A.C. Chiclayo tiene un papel importante en la mejora de la productividad y el servicio de la empresa a través del cual se hace aportes que generará valor a la empresa y al cliente.

ABSTRACT

The present study had as main objective to develop a proposal to improve the quality business productivity TortiPan. To do a situational analysis on the quality of their workers as their products are made. This study was of great importance in order to obtain actual data which allowed a better picture of what is happening in the company and thereby achieving execute a plan to improve the quality of service offered by the company and its productivity.

The research results indicate that the level of quality of service provided in the company TortiPan SAC Chiclayo is mainly given by the speed of service and customer care, both factors are important when it comes to providing quality service at the bakery. Also the factors that influence the productivity of the company TortiPan SAC Chiclayo is given mainly by workers who receive training not only in the production of the product but also in the process of customer service and it is at that time when you have contact with consumers. Finally we conclude that the service quality plan for the company proposed SAC TortiPan Chiclayo has an important role in improving productivity and service of the company through which contributions will generate value to the company and the customer is.