



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
EMPRESA KFC, CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

Autora:

Bach. Guevara Quiñones Melissa Alexandra
<https://orcid.org/0000-0003-3081-0867>

Asesor:

Mg. Zuñe Chero Limberg
<https://orcid.org/0000-0002-3888-9445>

Línea de Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA KFC, CHICLAYO 2019

Guevara Quiñones, Melissa Alexandra

Resumen

El trabajo de investigación ha sido elaborado con la finalidad de demostrar la viabilidad de implementar el Sistema de Gestión de Almacenes para mejorar la atención al cliente en la empresa KFC, Chiclayo 2019 y pueda llevar a cabo sus operaciones de manera óptima y sobre todo que mantenga su actual posicionamiento en el mercado. Este sistema de gestión nace con el único objetivo de satisfacer las necesidades de la empresa que busca mejorar su proceso logístico, y que a la vez le va a permitir seguir siendo reconocido como el mejor negocio en su rubro. El problema de investigación quedó formulado ¿El Sistema de gestión de almacenes, mejorará la atención al cliente en la empresa KFC, Chiclayo 2019?

Se justifica la investigación porque va a permitir determinar qué tipos de deficiencias tiene la empresa en la gestión del almacén y en la atención al cliente y lo inadecuado de sus procesos para un eficiente almacenamiento de sus materias primas e insumos, situación que viene afectando sus costos operativos y que no está permitiendo una adecuada gestión y por lo tanto no se está llevando a cabo la correcta asignación del precio de los productos. La Hipótesis señaló que el Sistema de gestión de almacenes, mejorará la atención al cliente en la empresa KFC, Chiclayo 2019. El Objetivo General fue aplicar un Sistema de gestión de almacenes para mejorar la atención al cliente en la empresa. La investigación será del tipo descriptivo, con un diseño No experimental.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de Almacenes, Atención al cliente, Mercado.

**STORE MANAGEMENT SYSTEM TO IMPROVE CUSTOMER CARE IN KFC
COMPANY, CHICLAYO 2019**

Guevara Quiñones, Melissa Alexandra

Abstract

The research work has been developed with the aim of demonstrating the feasibility of implementing the Warehouse Management System to improve customer service in the company KFC, Chiclayo 2019 and can carry out its operations optimally and above all maintain its current market positioning. This management system was born with the sole objective of satisfying the needs of the company that seeks to improve its logistics process, and that at the same time will allow it to continue to be recognized as the best business in its field. The research problem was formulated Will the Warehouse Management System improve customer service at KFC, Chiclayo 2019?

The investigation is justified because it will allow to determine what types of deficiencies the company has in the management of the warehouse and in the customer service and the inadequate of its processes for an efficient storage of its raw materials and supplies, situation that it has affected its operating costs and that it is not allowing adequate management and therefore the correct allocation of the price of the products is not being carried out. The Hypothesis noted that the Warehouse Management System will improve customer service at KFC, Chiclayo 2019. The General Objective was to implement a Warehouse Management System to improve customer service in the company. The research will be descriptive, with a non-experimental design.

Keywords: Warehouse Management System, Customer Service, Market.